EVALUATIE JOBINDER

Onderzoek naar de realisatie van de doelstellingen, opbrengsten en toekomst van Jobinder

OPDRACHTGEVER	Mobiliteitsbureau Noordoost- Fryslân
KENMERK	FH/jve/002586
AUTEUR(S)	Nienke Bilo, Frank Heuts en Fredo Schotanus
	Koen Idzenga (MOOV-ID)
INFOGRAPHIC	Ted du Bois
DATUM	20 mei 2021
VERSIE	Definitief

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting 3

1 Waarom deze evaluatie? 6
- 1.1 Wat is de aanleiding van de evaluatie? 6
- 1.2 Welke vragen moet de evaluatie beantwoorden? 6
- 1.3 Wat is de context van de evaluatie? 7
- 1.4 Leeswijzer 8

2 Hoe is de evaluatie uitgevoerd? 10
- 2.1 Een normenkader biedt een onafhankelijke toets van de doelstellingen 10
- 2.2 De data is verzameld met deskresearch en interviews en getoetst aan het normenkader 10

3 Bevindingen over de realisatie van de doelstellingen 12
- 3.1 Mobiliteit van inwoners 12
- 3.2 Leefbaarheid door bereikbaarheid 16
- 3.3 Tussenconclusie: mobiliteit en leefbaarheid zijn grotendeels geborgd en de basis is gelegd voor doorontwikkeling 17

4 Bevindingen over de opbrengsten 18
- 4.1 Het regiemodel 18
- 4.2 Functioneren Mobiliteitsbureau en -centrale 19
- 4.3 Financiën 20
- 4.4 Tussenconclusie 1: na een moeizame start is de verbetering ingezet, de onderlinge samenwerking moet nog verder groeien 25
- 4.5 Tussenconclusie 2: de ontwikkelingen van lasten onder Jobinder laten een wisselend beeld zien, cijfers ontbreken om een goede vergelijking te maken met de periode vóór Jobinder 26

5 Bevindingen over de toekomst 27
- 5.1 Deelnemers staan achter de voortzetting van Jobinder 27
- 5.2 Deelnemers zien diverse verbeter- en ontwikkelpunten voor Jobinder 28
- 5.3 Deelnemers zien in Jobinder een systeem met potentieel om toekomstige uitdagingen aan te gaan 30

6 Conclusies en aanbevelingen 31
- 6.1 Belangrijkste conclusies op basis van de realisatie van de doelstellingen, opbrengsten en toekomst van Jobinder 31
- 6.2 Aanbevelingen 32

A. Normenkader 36

B. Jobinder plaat 37

Managementsamenvatting

Voor u ligt de *Evaluatie Jobinder*, het onderzoek naar de realisatie van de doelstellingen, de opbrengsten en de toekomst van Jobinder. Het onderzoek is uitgevoerd in het eerste halfjaar van 2021 door Significant Synergy en MOOV-ID als onderaannemer, in opdracht van het Mobiliteitsbureau Noordoost-Fryslân. De bevindingen van dit onderzoek worden door de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling “Bedrijfsvoeringsorganisatie Mobiliteitsbureau Noordoost-Fryslân” gebruikt om tot besluitvorming te komen rondom het al dan niet verlengen van de contracten met vervoerders binnen het huidige vervoerssysteem of te komen tot een andere inrichting van het vervoerssysteem.

Hoe is de evaluatie uitgevoerd? (hoofdstuk 2)

De evaluatie is uitgevoerd op basis van deskresearch van relevante documentatie waaronder beleidsstukken, klanttevredenheidsonderzoeken, managementrapportages en jaarrekeningen in combinatie met diepte-interviews met betrokkenen (19 in totaal). Om de informatieverzameling en analyse te structureren en de verzamelde informatie te toetsen met betrekking tot de doelstellingen en opbrengsten van Jobinder is ervoor gekozen te werken met een normenkader (zie bijlage A). Per doelstelling of beoogde opbrengst zijn een of meerdere criteria opgenomen in het normenkader en op basis van de verzamelde informatie gescoord (variërend van onvoldoende, beperkt, neutraal, voldoende of goed behaald).

Realisatie van de doelstellingen rondom mobiliteit en leefbaarheid (hoofdstuk 3)

Het eerste doel van deze evaluatie is inzicht bieden in de realisatie van de voor Jobinder gestelde doelstellingen. Rondom mobiliteit en leefbaarheid gaat het om de doelstellingen:

a. Leefbaarheid door bereikbaarheid;
b. Burgers die dat echt nodig hebben ondersteunen in hun mobiliteit;

Drie jaar na de start van Jobinder is het breed gedragen beeld dat de basis van Jobinder staat. De mobiliteit van inwoners is geborgd, doelgroepen worden naar tevredenheid vervoerd en de leefbaarheid is, door het bereikbaar houden van de regio en voorzieningen, op peil gebleven. Hiermee voldoet Jobinder voor een belangrijk deel aan de gestelde doelstellingen op het gebied van mobiliteit en leefbaarheid. De doorontwikkeling op deze gebieden moet echter nog verder opgepakt worden. Het verkennen en uitvoeren van mogelijkheden om tot het combineren van ritten tussen en binnen de verschillende type vervoersvormen heeft nog tot onvoldoende concrete resultaten geleid. Ook het benutten van andere vervoersoplossingen en het integreren van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer dienen nog verder vorm te krijgen. De doorontwikkeling is en wordt tegelijk ook beïnvloed door de coronacrisis. Dit maakt het lastig om ook in 2021 concrete resultaten te realiseren voor de ingezette doorontwikkeling.

Beleidsmatige, kwalitatieve en financiële opbrengsten van Jobinder (hoofdstuk 4)

Het tweede doel van deze evaluatie is inzicht bieden in de financiële, maar vooral ook de beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder voor de deelnemende partijen, te weten de gemeenten, provincie en vervoerders.

Het regiemodel van Jobinder wordt door bestuurders van de gemeenten en provincie als een goede infrastructuur gezien voor sturing op het doelmatig en doeltreffend realiseren van mobiliteitsbeleid, maar tegelijk zien ze deze sturing in de praktijk nog te beperkt terug. Er is volgens de deelnemers meer transparantie en een betere controlecyclus, maar ook meer bureaucratie en tragere besluitvorming. Over het functioneren van het Mobiliteitsbureau zijn zowel bestuurders en ambtenaren als de Mobiliteitscentrale en Arriva over het algemeen tevreden. Er is in de huidige situatie en personele bezetting een prettige samenwerking, al verliep de opstart moeizaam. Uitvoerend doet het bureau het

goed, maar op de sturing en doorontwikkeling ziet men verbeterpunten. Daarbij wordt opgemerkt dat de geringe personele omvang van het bureau een belemmerende factor is. Over het functioneren van de Mobiliteitscentrale zijn bestuurders en ambtenaren minder tevreden. De oorzaak hiervan ligt met name in de beginperiode, waarin de centrale onvoldoende presteerde en onvoldoende flexibel richting gemeenten en inwoners was. De samenwerking met de centrale laat inmiddels verbetering zien.

Vanuit de vervoerders komt de meeste kritiek op (de introductie van) het regiemodel en het functioneren van het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Onder Jobinder is een deel van de regie over vervoer van vervoerders ondergebracht bij de Mobiliteitscentrale. De impact hiervan op hun bedrijfsvoering en exploitatie varieert sterk per vervoerder. De meeste vervoerders geven aan meer tevreden te zijn in de huidige situatie over het functioneren van het Mobiliteitsbureau en -centrale dan in de beginfase, maar het vertrouwen is broos. Ook in de huidige situatie zijn niet alle vervoerders tevreden over het functioneren van de centrale en ervaren niet alle vervoerders dat zij onderdeel uitmaken van een gezamenlijke opgave om mobiliteit in de regio te borgen.

Wat betreft de doelstelling om het vervoer goedkoper en efficiënter te organiseren door bundeling van het vervoer voor de deelnemende gemeenten kan in verband met beperkt beschikbare cijfers en de uitbraak van corona alleen iets betrouwbaars gezegd worden over de ontwikkeling in 2019 ten opzichte van 2018. Wat betreft het Wmo-vervoer kan gesteld worden dat in 2019 duidelijk een efficiëntieslag is gemaakt ten opzichte van 2018. Het volume is toegenomen, maar de totale vervoerslasten en de kosten per klant en per kilometer zijn afgenomen. Voor leerlingenvervoer geldt dat het volume eveneens is toegenomen, maar dat ook de totale vervoerslasten en de kosten per leerling zijn toegenomen. De kilometerprijs is echter wel minder gestegen dan de ontwikkeling van de kostprijs op basis van de NEA-index. Deze efficiëntieslag wordt echter in het kostenplaatje tenietgedaan door een toename in kilometers per leerling. Ondanks de beperkte beschikbaarheid van cijfers, zijn volgens het merendeel van de bestuurders en ambtenaren wel voordelen gerealiseerd met Jobinder ten opzichte van de situatie vóór Jobinder. Met name rondom de transparantie en de goede controlecyclus.

De toekomst van Jobinder (hoofdstuk 5)

Het derde doel van deze evaluatie is inzichtelijk te maken of en zo ja, hoe Jobinder verder kan in de toekomst. Hiervoor zijn drie opties onderscheiden, namelijk voortzetting in de huidige vorm, voortzetting in aangepaste vorm en geen voortzetting.

Het gedeelde beeld over de toekomst van Jobinder is dat het systeem al dan niet in een aangepaste vorm moet worden voortgezet, zonder nieuwe aanbesteding. Géén van de betrokken partijen geeft aan dat Jobinder niet moet worden voortgezet. Het belangrijkste argument vanuit gemeenten en provincie is dat het model *an sich* een toekomstbestendig model is om de leefbaarheid en mobiliteit in de regio te borgen, maar dat het tijd moet krijgen om zich verder te ontwikkelen. Voor vervoerders is het belangrijkste argument dat het systeem van Jobinder financiële zekerheid biedt. Waar een op korte termijn nieuwe aanbesteding door vervoerders wordt gezien als risico om werk te verliezen aan een andere vervoerder, wordt een nieuwe aanbesteding door onder andere de provincie gezien als risico op een prijsverhoging en een flinke tijdsinvestering.

Over de hele linie van het systeem worden door de betrokken partijen verbeter- en ontwikkelpunten gesignaleerd. De belangrijkste hiervan raken de onderlinge verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden binnen het systeem, de wijze van samenwerken tussen de deelnemende partijen en het gevoel van een gezamenlijke opgave (of het gebrek daaraan). Op een enkele deelnemer na zijn de respondenten die wij hebben gesproken positief over het potentieel van Jobinder en de mogelijkheden om het huidige model met concrete aanpassingen te verbeteren.

Conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6)

De bevindingen van deze evaluatie zijn samen te vatten in de volgende vier conclusies:

a. Mobiliteit en leefbaarheid zijn grotendeels geborgd en de basis is gelegd voor doorontwikkeling;
b. Na een moeizame start is de verbetering ingezet, de onderlinge samenwerking moet nog verder groeien;
c. De ontwikkelingen van lasten onder Jobinder laten een wisselend beeld zien, cijfers ontbreken om een goede vergelijking te maken met de periode vóór Jobinder;
d. De deelnemers willen Jobinder voortzetten zonder nieuwe aanbesteding en zien in Jobinder een systeem met potentieel om toekomstige uitdagingen aan te gaan.

Op basis van onze bevindingen over de doelstellingen, opbrengsten en toekomst van Jobinder en de gesprekken met de verschillende deelnemende partijen hebben wij een vijftal concrete aanbevelingen voor Jobinder:

a. Maak weloverwogen keuzes ten aanzien van beleidsadvisering en uitvoering in samenhang met de beschikbare capaciteit.
Zorg voor een passende verdeling van taken en verantwoordelijkheden en voldoende capaciteit, zodat het Mobiliteitsbureau op daadkrachtige wijze invulling kan geven aan de opgave van doorontwikkeling. Vertrouwen en onderlinge samenwerking tussen gemeenten en het bureau staan hierbij centraal. Meer 'loslaten' van taken door de individuele gemeenten en een aangepaste rol voor de ambtelijke adviesgroep, kan daarnaast zorgen voor effectiever overleg. Dit kan bijvoorbeeld vorm worden gegeven door het Mobiliteitsbureau een grotere rol te geven in beleidsadvisering in de adviesgroep, waarbij beleidsbesluitvorming nog steeds belegd blijft bij elke gemeente.

b. Voorzie het Mobiliteitsbureau van een budget voor doorontwikkeling.
Een budget dat direct beschikbaar is creëert meer handelingsruimte voor het Mobiliteitsbureau, waardoor het (pro)actiever aan de slag kan met doorontwikkeling die nodig is voor het realiseren van de gestelde doelen.

c. Onderzoek de mogelijkheden het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale nauwer te laten samenwerken.
Voor het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen voor Jobinder, is efficiënte en effectieve samenwerking van belang. Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om binnen de oorspronkelijke taakverdeling de samenwerking te verbeteren tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale, bijvoorbeeld door het verkleinen van de fysieke afstand tussen bureau en centrale.

d. Onderzoek onder welke voorwaarden het mogelijk is voor vervoerders om niet-gecontracteerd vervoer te combineren met gecontracteerd vervoer en het toevoegen van andere vervoersvormen in Jobinder.
Door vervoerders toe te staan ook niet-gecontracteerd vervoer te combineren met vervoer van Jobinder en door het toevoegen van andere vervoersvormen in Jobinder kunnen de combinatiegraad en efficiëntie van vervoer worden verhoogd.

e. Onderzoek de mogelijkheden om de indicatiestelling voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer af te stemmen op de mogelijkheden van klanten om met het OV te reizen en onderzoek de mogelijkheden om Wmo-klanten delen van ritten met het OV te laten afleggen.
Aanpassing van de spelregels voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer kan bijdragen aan betere aansluiting met het openbaar vervoer en efficiëntere inrichting van het doelgroepenvervoer.

f. Voer een transparante kwantitatieve nulmeting uit om te sturen en rapporteren op financiële ontwikkelingen van Jobinder.
Zorg voor eenduidige en afgestemde monitoringsinformatie ten aanzien van de ontwikkelingen van Jobinder. Hierdoor worden de effecten van (toekomstige) ontwikkelingen, besluiten en wijzigingen beter meetbaar.

1 Waarom deze evaluatie?

1.1 Wat is de aanleiding van de evaluatie?

Medio 2021 wenst het bestuur van het Mobiliteitsbureau Noordoost-Fryslân een besluit te nemen over de toekomst van het vervoerssysteem Jobinder in verband met aflopende contracten met de Mobiliteitscentrale en de vervoerders. Om een weloverwogen en onderbouwd besluit te kunnen nemen, heeft het bestuur van Jobinder het Mobiliteitsbureau Noordoost- Fryslân verzocht een onafhankelijke evaluatie uit te laten voeren naar het functioneren van Jobinder.

Het Mobiliteitsbureau Noordoost- Fryslân heeft Significant Synergy (hierna: Significant) in januari 2021 de opdracht verstrekt om antwoord te geven op een aantal evaluatievragen over de opzet, het functioneren en de toekomst van Jobinder. In het eerste halfjaar van 2021 hebben wij deze evaluatie uitgevoerd. Onze bevindingen en aanbevelingen leest u in deze rapportage.

1.2 Welke vragen moet de evaluatie beantwoorden?

Het doel van de evaluatie is meerledig en beoogt te achterhalen hoe het is gesteld met:

1. De realisatie van de doelen van Jobinder;
2. De financiële, beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder;
3. De toekomst van Jobinder.

Onderstaand lichten wij deze doelstellingen en bijbehorende onderzoeksvragen afzonderlijk toe.

Ad 1. Onderzoek realisatie doelstellingen

Deze evaluatie dient inzicht te bieden in de realisatie van de voor Jobinder gestelde doelen. Bij de opzet van Jobinder zijn er meerdere doelstellingen geformuleerd[1], namelijk:

De doelen van het vervoersysteem zijn:

a. Leefbaarheid door bereikbaarheid;
b. Burgers die dat echt nodig hebben ondersteunen in hun mobiliteit;
c. Dit binnen de beschikbare budgetten te realiseren.

Concreet beoogde resultaten zijn:

a. Efficiënter doelgroepenvervoer door samenwerking in ANNO-verband bij inkoop en regie op doelgroepenvervoer;
b. Een samenhangend vervoerssysteem van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer;
c. Nieuwe vervoersconcepten voor de bereikbaarheid van de regio en daarmee de leefbaarheid.

Met betrekking tot de doelen van Jobinder zijn voor de evaluatie de volgende vragen geformuleerd[2]:

1a. In hoeverre zijn de doelen (mobiliteit, leefbaarheid, efficiënter/goedkoper) van Jobinder behaald?

1b. Indien dit niet het geval is, wat heeft daaraan in de weg gestaan?

[1] Bron: *Organisatieplan Mobiliteitsbureau* (2016).

[2] Bron: *Uitvraag evaluatie door Jobinder* (2020).

Ad 2. Onderzoek opbrengsten Jobinder

Deze evaluatie dient inzicht te bieden in de financiële, maar vooral ook de beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder voor de deelnemende partijen, te weten de gemeenten, provincie, Mobiliteitscentrale en vervoerders. Hierbij is het van belang welke keuzes zijn gemaakt bij de opzet van Jobinder. Daarbij spelen in ieder geval mee de keuze voor Jobinder als een lichte gemeenschappelijke regeling, de bedrijfsvoeringsorganisatie en de scheiding die gemaakt is tussen het vervoer en de planning van het vervoer door middel van een onafhankelijke centrale.

Met betrekking tot de opbrengsten van Jobinder zijn voor de evaluatie de volgende vragen geformuleerd[2]:

2a. Wat zijn de financiële, maar vooral ook de beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder?

2b. In hoeverre heeft de voor Jobinder gekozen bedrijfsvoeringsorganisatie deze resultaten beïnvloed?

2c. In hoeverre heeft de voor Jobinder gekozen scheiding tussen vervoer en planning deze resultaten beïnvloed?

Ad 3. Onderzoek toekomst Jobinder

Gezien het feit dat de contracten met de vervoerders en centrale per 31 december 2022 aflopen, is dit het moment om te onderzoeken of en hoe er een vervolg aan Jobinder moet worden gegeven. Deze evaluatie dient hier inzicht in te bieden.

Met het oog hierop zijn de volgende vragen geformuleerd[2]:

3a. Indien Jobinder in de huidige opzet moet worden voortgezet, zijn er dan:

- *i. Verbeterpunten;*
- *ii. Toe te voegen elementen; en/of*
- *iii. Elementen die in de huidige opzet zouden kunnen vervallen?*

3b. Indien Jobinder wel moet worden voortgezet, maar niet in de huidige vorm:

- *i. Welke opzet is dan de meest voor de hand liggende?*
- *ii. Welke zaken zouden aan Jobinder 2.0 moeten worden toegevoegd?*
- *iii. Welke zaken zouden niet meer moeten worden belegd bij Jobinder 2.0?*

3c. Indien Jobinder niet zou moeten worden voortgezet:

- *i. Hoe zouden de diensten die nu door Jobinder geleverd worden dan moeten worden geleverd?*
- *ii. Wat zijn de consequenties voor alle betrokken partijen als Jobinder zou worden ontbonden?*
- *iii. Wat zijn de consequenties indien één of meer partijen Jobinder zouden verlaten voor Jobinder en voor de partij die Jobinder verlaat?*

1.3 Wat is de context van de evaluatie?

Krimp, meer spreiding van voorzieningen en vergrijzing zijn langetermijnontwikkelingen die in de regio Noordoost-Fryslân leiden tot vraagstukken rondom mobiliteit en bereikbaarheid. Binnen Jobinder werken de gemeenten Achtkarspelen, Tytsjerksteradiel, Dantumadiel en Noardeast-Fryslân en de provincie Fryslân samen aan ontwikkelopgaven[3] op dit gebied. Jobinder werkt met een regiemodel met daarin de volgende rollen:

a. Gemeenten en provincie zijn verantwoordelijk voor het beleid;

b. Het Mobiliteitsbureau is verantwoordelijk voor het contractmanagement en de doorontwikkeling van het systeem en regiemodel;

[3] Anno II-opgaven: invulling geven aan de leefbaarheid door bereikbaarheid en het ondersteunen van burgers die dat echt nodig hebben.

c. De Mobiliteitscentrale verzorgt de planning van de ritten (Wmo-, leerlingen- en Opstappervervoer[4] en op kleine schaal Jeugdwet-, zwem- en gymvervoer);
d. De vervoerders verzorgen de uitvoering van de ritten.

Via een dienstverleningsovereenkomst (DVO) nemen de volgende partijen deel aan Jobinder:
a. Gemeenten Ameland en Schiermonnikoog;
b. Arriva als concessiehouder voor het openbaar vervoer in de regio Noord- en Zuidwest-Fryslân en Schiermonnikoog.

Het vervoersysteem Jobinder is, na enige vertraging door een gerechtelijk afgedwongen heraanbesteding, op 8 januari 2018 van start gegaan[5]. De contracten met de Mobiliteitscentrale en de vervoerders lopen eind 2022 af. Het contract met de Mobiliteitscentrale kan nog met twee jaar verlengd worden, de contracten met de vervoerders nog met maximaal vier jaar. Indien het bestuur van het Mobiliteitsbureau besluit de contracten met de Mobiliteitscentrale dan wel met de vervoerders niet te verlengen (of met een ander model te gaan werken), betekent dit dat er opnieuw moet worden aanbesteed. De periode tussen medio 2021 en eind 2022 is dan nodig om de nieuwe aanbesteding in goede banen te leiden.

1.3.1 Een beknopte beschrijving van het regiemodel

Het belangrijkste kenmerk van het regiemodel is de scheiding tussen het Mobiliteitsbureau (beheren en ontwikkelen), de Mobiliteitscentrale (de planning van ritten) en de vervoerders (uitvoeren van ritten)[6]. De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de ritaanname binnen het Wmo- en leerlingenvervoer en dient alle ritten zo efficiënt mogelijk te plannen en verdelen onder de verschillende gecontracteerde vervoerders. De Mobiliteitscentrale voert operationele regie uit in het model en is belast met het slim combineren van ritten binnen en tussen vervoersvormen. Doordat de Mobiliteitscentrale en vervoerders geen financiële relatie hebben met elkaar, kan de Mobiliteitscentrale haar taak onafhankelijk uitvoeren. Tevens dient de Mobiliteitscentrale actief mee te denken ten aanzien van de doorontwikkeling van het vervoerssysteem, bijvoorbeeld door het uitvoeren van data-analyses en samen met het Mobiliteitsbureau verbetervoorstellen voor te leggen aan het bestuur van het Mobiliteitsbureau.

Het Mobiliteitsbureau is opdrachtgever van de Mobiliteitscentrale en voert de tactische regie in het regiemodel. Dit betekent dat het Mobiliteitsbureau tactische taken heeft als contractmanagement: voeren opdrachtnemers (zowel de Mobiliteitscentrale als de vervoerders) hun taken uit zoals afgesproken? Daarnaast is het Mobiliteitsbureau in het regiemodel verantwoordelijk voor de doorontwikkeling: het samen met de hele keten (provincie, gemeenten, Mobiliteitscentrale en vervoerders) optimaliseren van de efficiency van het totale vervoerssysteem. Hiermee vervult het bureau een essentiële schakel tussen het strategisch beleidskader van de gemeenten en provincie en de operationele regie door de Mobiliteitscentrale. Het bureau biedt de mogelijkheid om te sturen op de beoogde doelen van leefbaarheid, mobiliteit en efficiency.

1.4 Leeswijzer

De hoofdstukken in dit rapport zijn ingedeeld op basis van de drie beschreven evaluatiedoelen (zie paragraaf 1.2). Per hoofdstuk gaan wij dieper in op de zienswijze van de verschillende respondenten op respectievelijk de realisatie van de doelstellingen van Jobinder, de financiële, beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder en de toekomst van

[4] De Opstapper is een vervoersvorm van Arriva, de concessiehouder voor het openbaar vervoer in de regio Noord- en Zuidwest-Fryslân en Schiermonnikoog. De aanname van ritten verloopt via Kijlstra, een onderaannemer van Arriva. De ritten worden door Kijlstra doorgezet naar de Mobiliteitscentrale voor de planning en uitvoering van de ritten in de regio Noordoost-Friesland.

[5] *Jobinder. Evaluatie 2018-2019* (2019).

[6] *Keuzes Mobiliteitscentrale Noordoost-Fryslân* (2016).

Jobinder. In hoofdstuk 6 doen wij tot slot enkele aanbevelingen die wij op basis van de onderzoeksresultaten hebben opgesteld. Naast de rapportage is er ook een visuele uitwerking van de bevindingen en aanbevelingen ontworpen. Deze plaat is als separate bijlage toegevoegd aan de rapportage (bijlage B).

2 Hoe is de evaluatie uitgevoerd?

De evaluatie is uitgevoerd op basis van de volgende werkwijze:

a. Uitvoeren van deskresearch van onder meer relevante documentatie waaronder beleidsstukken, klanttevredenheidsonderzoeken, managementrapportages en jaarrekeningen;
b. Diepte-interviews met betrokkenen (19 in totaal).

Wij hebben ervoor gekozen te werken met een normenkader om de informatieverzameling en analyse te structureren en de verzamelde informatie te toetsen met betrekking tot de doelstellingen en opbrengsten van Jobinder (deelvragen 1a en 2a) (zie ook paragraaf 1.2). Het normenkader lichten we toe in de volgende paragraaf, gevolgd door een beschrijving van de onderzoeksmethoden.

2.1 Een normenkader biedt een onafhankelijke toets van de doelstellingen

Onderdeel van het evaluatieonderzoek is het toetsen of de vooraf vastgestelde doelstellingen van Jobinder zijn behaald. Om deze toets zo onafhankelijk en neutraal mogelijk uit te kunnen voeren, maken wij in ons onderzoek gebruik van een normenkader. Dit kader (zoals toegevoegd in bijlage A) is opgesteld op basis van oorspronkelijke beleidsdocumenten voor Jobinder en is bij aanvang van de opdracht gedeeld en afgestemd met het Mobiliteitsbureau. Onze onderzoekwerkzaamheden hebben hiermee geen invloed gehad op het normenkader. Het normenkader vergroot de objectiviteit en transparantie van het onderzoek, voorkomt kleuring door (verklaarbare) sentimenten, helpt de opdracht goed af te bakenen en zorgt ervoor dat er geen aandacht verloren gaat naar minder belangrijke onderwerpen.

Het normenkader bestaat uit een tabel met een aantal criteria gebaseerd op de vastgestelde doelstellingen van Jobinder. Bij ieder criterium in de tabel staat een beschrijving wanneer een criterium wel en niet is gerealiseerd. Op basis van feitelijke gegevens en interviews wordt vastgesteld of een doelstelling (of onderliggend criterium) is behaald. Zo is bijvoorbeeld voor een norm als ‘De vooraf opgestelde mobiliteitsdoelen voor Jobinder zijn behaald’ afgesproken dat er sprake is van een lage score (rood) als geen van de geïnterviewden beargumenteerd vindt dat Jobinder een bijdrage heeft geleverd aan het behalen van de mobiliteitsdoelen. Er is sprake van een hoge score (groen) als vrijwel alle geïnterviewden beargumenteerd aangeven dat de mobiliteitsdoelen zijn behaald.

Met het normenkader is het mogelijk om onafhankelijk vast te stellen in welke mate een bepaalde doelstelling is behaald (variërend van onvoldoende, beperkt, neutraal, voldoende of goed behaald). De duiding en toelichting op de score per doelstelling (of onderliggend criterium) staan beschreven in dit onderzoeksrapport.

2.2 De data is verzameld met deskresearch en interviews en getoetst aan het normenkader

Deskresearch

Voor de evaluatie is gebruikgemaakt van relevante documenten over Jobinder, zoals jaarrekeningen, periodieke managementrapportages, organisatieplannen, oprichtingsdocumenten, jaarverslagen, evaluaties enzovoort. Om ook een kwantitatief antwoord te kunnen geven over de opbrengsten van Jobinder is daar waar gegevens beschikbaar zijn, tevens onderzoek gedaan naar het aantal gebruikers, de wijze van gebruik en de gebruikerservaringen. De kosten van Jobinder (per gemeente en in totaal) zijn, daar waar de cijfers beschikbaar waren, inzichtelijk gemaakt en vergeleken met de kosten van de deelnemers in de periode voorafgaand aan de oprichting van Jobinder. Ten behoeve van een faire vergelijking zijn de kosten van Jobinder per vervoerde reiziger (leerling of Wmo-pashouder) en de kosten ten opzichte van het aantal gereden kilometers inzichtelijk gemaakt en door de tijd heen vergeleken.

Disclaimer: voor de periode voorafgaand aan de oprichting van Jobinder zijn documentatie en cijfers beperkt beschikbaar gebleken. Soms waren financiële cijfers wel beschikbaar van de periode voorafgaand aan Jobinder, maar waren deze niet vergelijkbaar met de financiële cijfers van Jobinder. Deze verschillen maken een objectieve vergelijking beperkt mogelijk. Tot slot: de vergelijkbaarheid van de cijfers voor de periode 2018 en 2019 met de periode 2020 is ook beperkt in verband met de impact van de coronacrisis op het vervoer.

Interviews

Om de deelvragen te beantwoorden zijn inhoudelijke interviews gehouden met de bij Jobinder betrokken belanghebbenden. Op basis van het normenkader hebben wij onderzoeksvragen en een interviewvragenlijst opgesteld en afgestemd met het Mobiliteitsbureau. De interviewvragenlijst vormde de leidraad voor de interviews. De focus van de interviews is bepaald per type belanghebbende en de mate van betrokkenheid bij Jobinder. Zo lag de focus bij de interviews met de gemeenten en provincie bijvoorbeeld meer op de (beleids-)doelstellingen van Jobinder en bij de vervoerders meer op de onderlinge samenwerking in Jobinder en effecten van Jobinder op de vervoerders.

Wij hebben interviews gehouden met:

a. Gedeputeerde en beleidsambtenaren van de provincie Fryslân;
b. Wethouders en (beleids-)ambtenaren van de vier aangesloten gemeenten;
c. Wethouders en (beleids-)ambtenaren van beide eilandgemeenten die via een DVO met Jobinder zijn verbonden;
d. Medewerkers van het Mobiliteitsbureau;
e. Managers van de Mobiliteitscentrale (Connexxion);
f. Directie en managers van gecontracteerde vervoerders;
g. Managers van de concessiehouder openbaar vervoer regio Noord- en Zuidwest-Fryslân en Schiermonnikoog (Arriva).

In totaal hebben wij 19 interviews gehouden.

Analyse en synthese

De gegevensanalyse heeft plaatsgevonden aan de hand van de geraadpleegde documenten en de gehouden interviews. Per onderzoeksitem zijn feiten verzameld en getoetst aan het normenkader en gestructureerd weergegeven en geclassificeerd naar type belanghebbende. Op deze wijze stellen wij per vraag op transparante wijze vast of en in welke mate is voldaan aan de vooraf gestelde doelstelling. Hiermee bieden wij een eenduidig overkoepelend beeld van de verschillende beelden over Jobinder die leven bij de respondenten.

3 Bevindingen over de realisatie van de doelstellingen

De evaluatie dient inzicht te bieden in de realisatie van de voor Jobinder gestelde doelstellingen. Bij de opzet van Jobinder waren er meerdere doelstellingen, te weten:

a) Leefbaarheid door bereikbaarheid;
b) Burgers die dat echt nodig hebben ondersteunen in hun mobiliteit;
c) Dit binnen de beschikbare budgetten te realiseren.

In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgens de bevindingen over de realisatie van deze doelstellingen door Jobinder. We splitsen dit op naar mobiliteitsdoelstellingen in paragraaf 3.1, waarbij we ook de ontwikkeling van het doelgroepenvervoer meenemen, en de leefbaarheidsdoelstellingen in paragraaf 3.2. We sluiten het hoofdstuk af met een korte samenvatting en conclusie (bevindingen over de financiële cijfers en beschikbare budgetten komen in paragraaf 4.3 aan de orde).

3.1 Mobiliteit van inwoners

Met betrekking tot de mobiliteit heeft Jobinder als doelstelling het op peil houden van de mobiliteit van de inwoners in de regio, mede door de inbreng van de Opstapper. Niet alleen wat betreft het vervoer op zich, maar ook de kwaliteit van het vervoer. Wat betreft het doelgroepenvervoer (Wmo- en leerlingenvervoer) heeft Jobinder tevens tot doel dit efficiënter en goedkoper te organiseren. Hierbij gaat het met name om het afvlakken van de stijging in het gebruik van doelgroepenvervoer door aanbod van meer passend vervoer, het verhogen van de combinatiegraad van ritten en het verlagen van het aantal lege ritten.

3.1.1 Jobinder houdt de mobiliteit van de inwoners in de regio Noordoost-Fryslân op peil, maar de doorontwikkeling is nog onvoldoende opgepakt

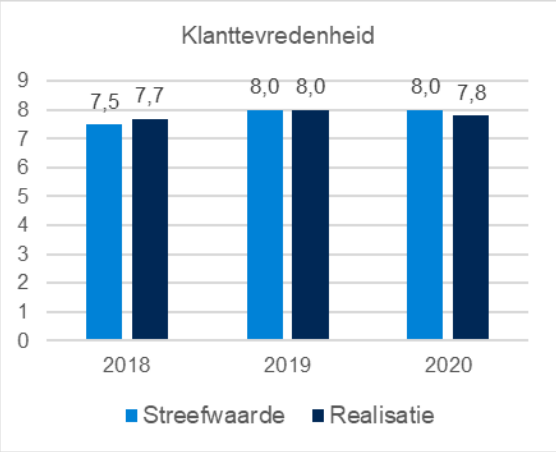
Jobinder heeft tot doel het op peil houden van de mobiliteit van de inwoners van de regio Noordoost-Fryslân. De wethouders en (beleids-)ambtenaren van de gemeenten en de gedeputeerde en beleidsambtenaren van de provincie geven aan dat de opstart van Jobinder moeizaam verliep, maar dat het vervoer nu goed loopt. De wethouders, gedeputeerde en (beleids-)ambtenaren zijn eensgezind dat de mobiliteit van de inwoners in de regio Noordoost-Fryslân op peil is gebleven dankzij Jobinder.

Tegelijk geven de gemeenten en provincie aan dat door de moeizame opstart van het Mobiliteitsbureau, de inzet op de doorontwikkeling door het bureau op dit gebied nog beperkt is gebleven. De opzet en inrichting van het Mobiliteitsbureau worden hiervan als belangrijkste oorzaken genoemd. Het bureau heeft een beperkte bezetting en heeft geen beleidsvormende maar een uitvoerende functie. Hiermee is de uitvoerende taak goed geborgd, maar is er weinig capaciteit voor inzet op doorontwikkeling.

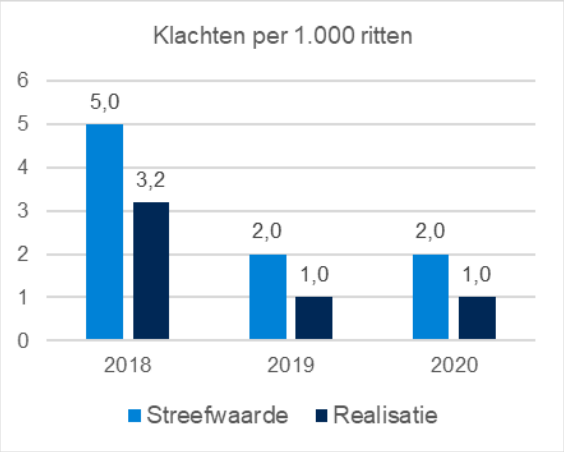
Zowel de wethouders en (beleids-)ambtenaren van de gemeenten en de gedeputeerde en beleidsambtenaren van de provincie geven aan dat zij onvoldoende zicht hebben op hoe inwoners de ontwikkeling van hun mobiliteit ervaren. Op basis van het periodieke klanttevredenheidsonderzoek is het mogelijk een beeld te vormen van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening. Het klanttevredenheidsonderzoek biedt echter geen direct inzicht of de mate van mobiliteit voor inwoners op peil is gebleven[7].

[7] Het meenemen van het perspectief van inwoners buiten de klanttevredenheidsonderzoeken om (bijvoorbeeld door diepte-interviews) maakte geen onderdeel uit van de reikwijdte van ons onderzoek.

In figuur 1 zijn de scores op de klanttevredenheid voor Jobinder weergegeven en in figuur 2 het aantal klachten per 1.000 ritten voor de periode 2018-2020. De klanttevredenheid is in deze periode ongeveer gelijk gebleven met een score van iets onder de 8 gemiddeld. Het aantal klachten is afgenomen van 3,2 per 1.000 ritten in 2018 naar 1,0 per 1.000 ritten in 2019 en 2020. Dit sluit aan bij het beeld dat uit de interviews met de gemeenten en provincie naar voren komt, namelijk dat het vervoer nu op goede wijze georganiseerd is.



Figuur 1: Ontwikkeling streefwaarde en realisatie voor klanttevredenheid (2018-2020)[8]



Figuur 2: Ontwikkeling streefwaarde en realisatie voor het aantal klachten (2018-2020)[8]

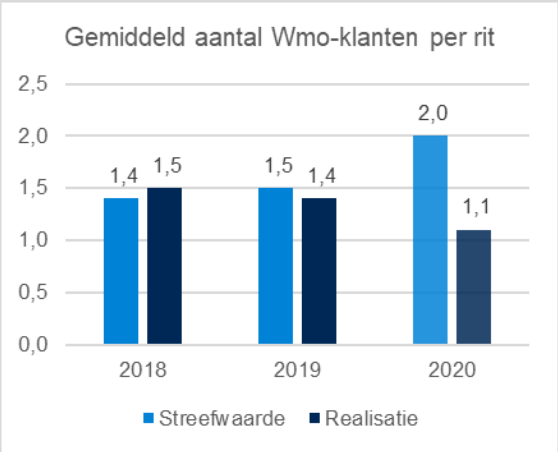
Wat betreft de doelstelling de mobiliteit op peil te houden, lijkt deze naar tevredenheid van de provincie, gemeenten en klanten te zijn behaald. Echter moet bij deze bevinding wel de kanttekening worden geplaatst dat het niet mogelijk was de prestaties van Jobinder te vergelijken met de situatie vóór Jobinder.

3.1.2 *In het doelgroepenvervoer is het aantal reizigers per rit in 2019 licht gedaald ten opzichte van 2018, maar conform streefwaarden*

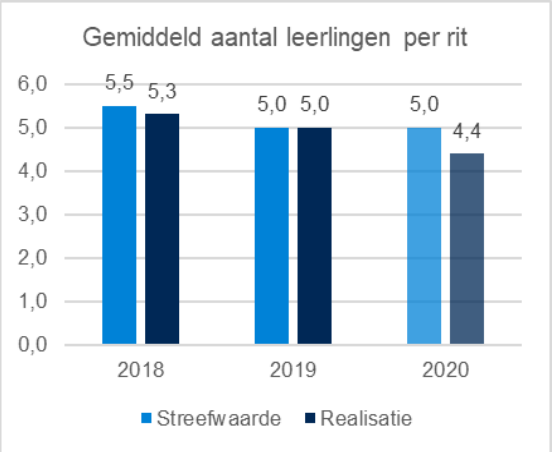
Specifiek voor Wmo- en leerlingenvervoer heeft Jobinder de doelstelling het vervoer voor de vier deelnemende gemeenten en de beide eilandgemeenten te bundelen en het daarmee efficiënter en goedkoper te organiseren. Het Mobiliteitsbureau geeft aan dat het specifiek gaat om het afvlakken van de stijging in het gebruik van doelgroepenvervoer door aanbod van meer passend vervoer, het verhogen van de combinatiegraad van ritten en het verlagen van het aantal lege ritten. Deze criteria behandelen we in deze paragraaf: de effecten hiervan op de kosten (en de financiële doelstelling) behandelen we in paragraaf 4.3.

Het bundelen van het Wmo- en leerlingenvervoer voor de zes gemeenten zorgt ervoor dat ritten vanuit of naar verschillende kernen gecombineerd kunnen worden. De komst van Jobinder heeft de mogelijkheid hiervoor vergroot, een ontwikkeling die de wethouders en (beleids-)ambtenaren van deze gemeenten bevestigen. Door slim te combineren kan het aantal reizigers per rit verhoogd worden. In figuur 3 en figuur 4 is de ontwikkeling van deze aantallen voor Wmo- en leerlingenvervoer weergegeven voor de periode 2018-2020. Een vergelijking van het aantal reizigers per rit, per type vervoersvorm met de periode vóór 2018 (en dus vóór Jobinder) is door het ontbreken van gegevens niet gemaakt.

[8] Bron: prestatie-indicatoren Jobinder zoals opgenomen in jaarstukken 2018, 2019; persoonlijke communicatie 2020.



Figuur 3: Ontwikkeling streefwaarde en realisatie voor aantal Wmo-klanten per rit (2018-2020)[9]



Figuur 4: Ontwikkeling streefwaarde en realisatie voor het aantal leerlingen per rit (2018-2020)[9]

Het gemiddeld aantal Wmo-reizigers per rit ligt in 2018 op 1,5, iets boven de streefwaarde van 1,4. Tussen 2018 en 2019 daalt het gemiddeld aantal Wmo-reizigers per rit naar 1,4. Tegelijkertijd is het totaal aantal Wmo-ritten toegenomen van 94.164 naar 99.213.

In 2018 ligt het gemiddeld aantal leerlingen per rit op 5,3, net iets onder de streefwaarde van 5,5. In 2019 daalt het gemiddeld aantal leerlingen per rit naar 5,0, maar realiseert Jobinder hiermee wel de streefwaarde voor dit jaar. Het aantal ritten leerlingenvervoer is in dit jaar afgenomen, namelijk van 234.036 in 2018 naar 225.075 in 2019. Een mogelijke verklaring voor de daling van het gemiddeld aantal leerlingen per rit zijn de ontwikkelingen als gevolg van de Wet passend onderwijs. De doelstelling van de wet is om leerlingen zo dicht mogelijk bij huis, passend onderwijs te laten volgen. Echter is de ontwikkeling in de regio Noordoost-Fryslân dat er meer leerlingen zijn die juist verder moeten reizen dan voorheen of op meer afwijkende tijden, waardoor combinatiemogelijkheden beperkter zijn en meer maatwerk nodig is (met hogere kosten tot gevolg).

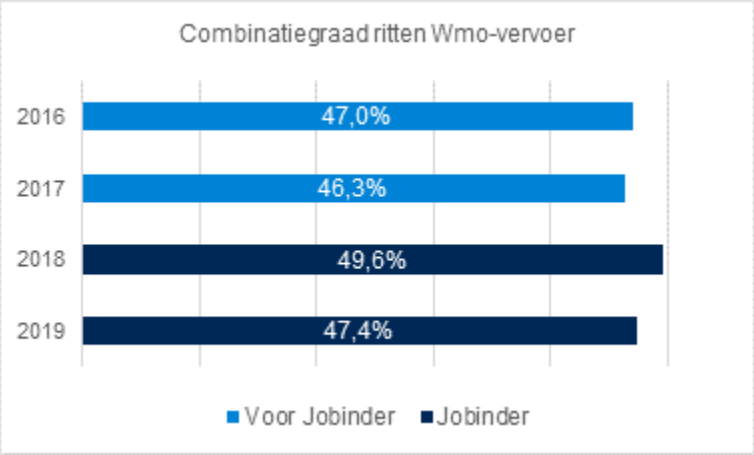
Voor de ontwikkeling tussen 2019 en 2020 geldt voor beide doelgroepen een sterkere afname in het gemiddeld aantal personen per rit. Voor 2020 geldt echter dat het vervoeren van meerdere personen in hetzelfde voertuig door coronamaatregelen sterk beperkt werd.

De combinatiegraad van ritten Wmo-vervoer is stabiel

De combinatiegraad van ritten is een andere manier om de ontwikkeling en voortgang van het efficiënter organiseren van het doelgroepenvervoer te meten. Het gaat bij de combinatiegraad om het percentage ritten dat geheel of gedeeltelijk met andere reizigers is gecombineerd. De combinatiegraad van ritten Wmo-vervoer is een van de prestatie-indicatoren die wordt gemonitord door het Mobiliteitsbureau, op basis van periodieke rapportages die zij ontvangen van de Mobiliteitscentrale[10]. In figuur 5 is de combinatiegraad van Wmo-vervoer voor de jaren 2016 tot en met 2019 weergegeven.

[9] Bron: prestatie-indicatoren Jobinder zoals opgenomen in jaarstukken 2018, 2019; persoonlijke communicatie 2020.

[10] De scores in de lijst van prestatie-indicatoren van Jobinder in eerdere rapportages verschillen sterk van de hier gepresenteerde scores. De oude combinatiegraden (die afgelopen jaren zijn gedeeld) zijn gebaseerd op het vorige automatiseringssysteem van de Mobiliteitscentrale en zijn niet meer reproduceerbaar. Om toekomstige ontwikkelingen van de combinatiegraad te monitoren, adviseren wij de Mobiliteitsbureau uit te gaan van de voor deze evaluatie geleverde cijfers en de afspraak en berekeningswijze voor rapportages hiervan vast te leggen.



De weergegeven combinatiegraad is het percentage van alle Wmo-ritten dat geheel of gedeeltelijk gelijktijdig door hetzelfde voertuig is uitgevoerd met ten minste één andere rit.

De jaren 2016 en 2017 hebben betrekking op het Wmo-vervoer Noordoost-Fryslân. De jaren 2018 en 2019 hebben betrekking op het Wmo-gedeelte van Jobinder[12].

Figuur 5: Ontwikkeling combinatiegraad van het Wmo-vervoer van de laatste twee jaar voor en de eerste twee jaar na de opstart van Jobinder[11]

De doorontwikkeling van de combinatiegraad is ingezet

De Mobiliteitscentrale geeft aan dat de verantwoordelijkheid voor de doorontwikkeling van Jobinder en het verhogen van de combinatiegraad primair bij het Mobiliteitsbureau ligt en ervaart hierop weinig sturing. Volgens het Mobiliteitsbureau dient de Mobiliteitscentrale hier echter een proactieve rol in te spelen (conform het programma van eisen), wordt hier door de Mobiliteitscentrale geen sturing op ervaren. Over het verhogen van de combinatiegraad wordt vanuit de Mobiliteitscentrale aangegeven dat de omvang van de groep die vervoerd wordt in grote lijnen stabiel is en dat met de kenmerken van de groep maximaal combineren niet altijd mogelijk is. Het (verder) verhogen van de combinatiegraad is mogelijk bij grotere schaal en bij het combineren van (meerdere) doelgroepen. Dit kan, zoals ook aangegeven door enkele gemeenteambtenaren, wel betekenen dat er ingeleverd zal moeten worden op kwaliteit, met name wat betreft reistijd en reisgemak.

Veel van de betrokken partijen geven aan dat het combineren van Wmo- en leerlingenvervoer slechts beperkt mogelijk is door de specifieke kenmerken van reizigers uit de verschillende vervoersstromen. Er zijn praktische obstakels (bijvoorbeeld de instaphoogte van een bus voor leerlingenvervoer voor een Wmo-reiziger die slecht ter been is). Ook passen leerlingen (met of zonder indicatie) qua gedrag niet altijd bij een oudere Wmo-reiziger. Dit heeft geleid tot een focus op het combineren van ritten binnen dezelfde vervoersstroom (Wmo- of leerlingenvervoer). Twee jaar Jobinder (2018 en 2019) laten in de cijfers van het aantal gecombineerde ritten geen significante toename hiervan zien (zie ook figuur 5). Eind 2019 zijn de spelregels voor het combineren van Wmo- en leerlingenvervoer aangepast[13], waarmee onder andere het combineren van Wmo-reizigers en leerlingen beter mogelijk wordt. Er worden reizigersprofielen opgesteld, zodat het voor de Mobiliteitscentrale duidelijker wordt welke reizigers onderling wel en niet gecombineerd kunnen worden. Volgens het Mobiliteitsbureau gaat de combinatiegraad met deze aanpassingen stijgen, maar heeft dit in 2020, onder invloed van de coronacrisis, nog niet kunnen leiden tot het gewenste effect.

Door het Wmo- en leerlingenvervoer bij Jobinder onder te brengen, is het mogelijk geworden om ritten binnen de vervoersstromen in een grotere regio te combineren. Het combineren van ritten heeft bijgedragen aan het terugdringen van het aantal lege ritten. Meerdere vervoerders geven aan dat het onderbrengen van Wmo- en leerlingenvervoer bij Jobinder voor hen heeft geleid tot beperkingen om te combineren. Door de komst van Jobinder hebben zij minder mogelijkheden om andere ‘eigen’ vervoersstromen (contante ritten, pgb-vervoer, ziekenvervoer) met elkaar te

[11] Bron: cijfers en berekening: Mobiliteitscentrale Connexxion (2021).

[12] De periodes 2016-2017 en 2018-2019 zijn in beperkte mate vergelijkbaar. In de overgang naar Jobinder is sprake van een trendbreuk in volumestijging (namelijk 27 procent ten opzichte van normaal 6 procent per jaar) en geen precieze overlap in het vervoersgebied.

[13] Memo *Voorstel aanpassing spelregels Jobinder* (2019).

combineren. De vervoerders stellen nu een chauffeur en auto of bus aan Jobinder ter beschikking en kunnen tussen het Wmo- en leerlingenvervoer geen andere ritten buiten Jobinder om uitvoeren met de betreffende chauffeur en auto/bus. Volgens enkele vervoerders leidt dit ertoe dat de geleverde chauffeurs langer stilstaan tussen Wmo-ritten en het leerlingenvervoer én dat vervoerders zelf met een andere chauffeur op dezelfde route rijden voor de andere eigen vervoersstromen.

3.2 Leefbaarheid door bereikbaarheid

Jobinder heeft als doelstelling een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid van de regio, onder andere door inbreng van het Opstappervervoer vanuit de provincie. Deze doelstelling heeft betrekking op de bereikbaarheid van plaatsen in de regio en de ontwikkeling van vervoer en vervoersoplossingen.

3.2.1 De bereikbaarheid van de regio is niet toegenomen maar wel geborgd

De bestuurders van de vier deelnemende gemeenten en de provincie geven aan dat in de huidige situatie inwoners zich goed kunnen verplaatsen en dat belangrijke plaatsen met voorzieningen goed bereikbaar zijn. Ook zijn de kleine kernen in de regio bereikbaar gebleven. Ze zien echter geen toename in de bereikbaarheid van de regio ten opzichte van de periode vóór Jobinder. Een van de bestuurders geeft aan dat het feit dat de bereikbaarheid niet is afgenomen wel een bereikt doel op zich is. Voor de eilanden is Jobinder erg belangrijk voor het bereikbaar houden van de regio, zo geven bestuurders en ambtenaren aan. Dit geldt specifiek voor leerlingen van de eilanden die op het vasteland naar school gaan. Zij verliezen minder lestijd dankzij Jobinder (met het openbaar vervoer reizen leidt tot minder lestijd omdat de leerlingen dan niet op tijd aanwezig kunnen zijn). De bestuurders en ambtenaren van de eilanden zijn zeer tevreden hierover.

Zowel het Mobiliteitsbureau als de Mobiliteitscentrale bevestigen het beeld dat de regio goed bereikbaar is door Jobinder. Zelfs in coronatijd is iedereen van deur tot deur vervoerd en kan iedereen overal naar toe. Waar het reguliere openbaar vervoer in delen van de regio Noordoost-Fryslân wegvalt, worden de mogelijkheden van de Opstapper echter niet volledig benut. Arriva biedt in deze regio via een aantal onderaannemers passend maatwerkvervoer aan (zoals een lijntaxi en belbus). Dit terwijl Jobinder met de Opstapper de inwoners in de regio Noordoost-Fryslân ook kan voorzien.

Waar het vervoersaanbod voor Wmo-reizigers en leerlingen binnen de regio volgens de gemeenten, provincie en het Mobiliteitsbureau op peil blijft, leidt het gekozen regiemodel mogelijk ook tot onbedoelde neveneffecten. Eén vervoerder geeft aan dat zijn mogelijkheden om op sommige plekken in de regio (en net daarbuiten) commercieel taxivervoer (niet zijnde Wmo- en leerlingenvervoer) aan te bieden minder is geworden. Door de komst van Jobinder zijn niet alle plekken nog rendabel om te rijden voor de betreffende vervoerder, omdat het aantal mogelijke ritcombinaties voor hem is gedaald (door het onderbrengen van Wmo- en leerlingenvervoer bij Jobinder). Het gaat hierbij dus om het vervoersaanbod in en om de regio dat niet onder de verantwoordelijkheid valt van Jobinder.

3.2.2 Geen actieve bijdrage Jobinder in (vervoers-)ontwikkelingen en het benutten van andere vervoersoplossingen

Over de rol van Jobinder in (vervoers-)ontwikkelingen in de regio en het benutten van andere vervoersoplossingen geven de bestuurders van de vier deelnemende gemeenten en provincie aan dat zij hier geen actieve bijdrage van Jobinder herkennen. Vanuit de gemeenten worden meerdere oorzaken hiervoor aangedragen, die zijn samen te vatten in de volgende punten:

a. Het Mobiliteitsbureau heeft een beperkte omvang en bezetting;
b. Het Mobiliteitsbureau heeft geen eigen (financiële) middelen, zoals bijvoorbeeld een budget om nieuwe diensten te ontwikkelen;
c. De opstart verliep niet soepel, waardoor het tijd heeft gekost om een goede basis neer te zetten waarop doorontwikkeld kan worden;
d. Jobinder is een uitvoeringsorganisatie en geen beleidsvormende organisatie.

Deze punten worden door het Mobiliteitsbureau bevestigd. De medewerkers van het bureau geven aan dat ze zelf geen beleid ontwikkelen, maar ook dat ze voor de uitwerking en uitvoering op het gebied van ontwikkeling onvoldoende door andere partijen zoals de gemeenten en provincie worden meegenomen.

Dit beeld signaleren we ook bij de vervoerders. Twee van de vervoerders stellen dat zij het gevoel hebben dat hun ideeën over de doorontwikkeling van de dienstverlening van Jobinder niet altijd worden gewaardeerd. Met name in de opstart en implementatie van Jobinder zijn de vervoerders voor hun gevoel onvoldoende meegenomen in het geheel. Waar enkele vervoerders openstaan om mee te denken met andere vervoersoplossingen (bijvoorbeeld het combineren van eigen ritten met ritten voor Jobinder), zijn andere vervoerders kritischer door de voorliggende periode. Het beperkte vertrouwen van enkele vervoerders in Jobinder maakt een vruchtbare onderlinge samenwerking lastiger.

Het ideaalbeeld vanuit de provincie is dat (bedrijfsvoeringsaspecten van) andere vervoersoplossingen (bijvoorbeeld vrijwilligersinitiatieven) ondergebracht worden bij (de Mobiliteitscentrale van) Jobinder, om onder andere het potentieel van de te combineren ritten te vergroten en daarmee de kosten voor het vervoer per reiziger terug te dringen. Het is echter niet helemaal duidelijk wat de gevolgen hiervan zijn voor de vervoerders.

3.2.3 De mogelijkheden om het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer met elkaar te integreren zijn nog onvoldoende benut

Het algemene beeld dat in de interviews naar voren komt, is dat er nog een heel duidelijke scheiding is tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Verschillende bestuurders geven aan dat hier mogelijk kansen zijn blijven liggen. Dat geldt voor zowel de mogelijkheid om reguliere reizigers mee te laten reizen met Wmo- of leerlingenvervoer en vice versa. Wel wordt erkend dat dit vooraf beter doordacht had kunnen worden om er uitvoering aan te geven. Zo blijkt het in de praktijk lastig om leerlingenvervoer te combineren met regulier openbaar vervoer. Vanuit de gemeenten wordt ook aangegeven dat het hier wel gaat om een opgave die hoort bij de transformatie en doorontwikkeling van Jobinder. Die is nog niet volledig ingezet, maar nu de basis er ligt kan hier wel mee gestart worden. De gemeenten zijn hierover nog niet het gesprek aangegaan met het Mobiliteitsbureau.

Wat betreft de integratie tussen het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer, ziet de Mobiliteitscentrale wel mogelijkheden voor de toekomst. Jobinder kan een rol spelen in de transitie van grootschalig naar kleinschalig vervoer, maar ook in onder andere het ontwikkelen van meer openbaar vervoer op maat. Vanuit Arriva wordt aangegeven dat zij een positieve samenwerking ervaren op het gebied van verdere ontwikkeling rondom de integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer.

3.3 Tussenconclusie: mobiliteit en leefbaarheid zijn grotendeels geborgd en de basis is gelegd voor doorontwikkeling

Drie jaar na de start van Jobinder is het breed gedragen beeld dat de basis staat. De mobiliteit van inwoners is geborgd, doelgroepen worden naar tevredenheid vervoerd en de leefbaarheid is, door het bereikbaar houden van de regio en voorzieningen, op peil gebleven. Hiermee voldoet Jobinder voor een belangrijk deel aan de gestelde doelstellingen op het gebied van mobiliteit en leefbaarheid.

De doorontwikkeling op deze gebieden moet echter nog verder opgepakt worden. Het verkennen en uitvoeren van mogelijkheden om het combineren van ritten tussen en binnen de verschillende vervoersvormen heeft nog tot onvoldoende concrete resultaten geleid. Ook het benutten van andere vervoersoplossingen en het integreren van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer dienen nog verder vorm te krijgen. Bestuurders en ambtenaren zien in recente ontwikkelingen dat de basis hiervoor is gelegd. De doorontwikkeling wordt tegelijk ook beïnvloed door de coronacrisis. Dit maakt het ook lastig om in 2021 concrete resultaten te verwachten van de ingezette doorontwikkeling.

4 Bevindingen over de opbrengsten

Deze evaluatie dient inzicht te bieden in de financiële, maar vooral ook de beleidsmatige en kwalitatieve opbrengsten van Jobinder voor de deelnemende partijen, te weten de gemeenten, provincie en vervoerders. Hierbij is het van belang welke keuzes voor de opzet van Jobinder zijn gemaakt. Daarbij spelen in ieder geval mee de keuze voor Jobinder als een lichte gemeenschappelijke regeling, de bedrijfsvoeringsorganisatie en de scheiding die gemaakt is tussen het vervoer en de planning van het vervoer door middel van een onafhankelijke centrale.

4.1 Het regiemodel

4.1.1 Het regiemodel biedt een goede infrastructuur voor sturing, maar wordt nog niet voldoende benut

Bestuurders van de gemeenten en provincie zien het gekozen regiemodel voor Jobinder als een goede mogelijkheid om te sturen op een doelmatige en doeltreffende uitvoering van het mobiliteitsbeleid. Er is een duidelijke structuur en centrale aansturing. Ook zijn er concrete prestatie-indicatoren afgesproken in het bestuur waarop gestuurd kan worden. De gesproken bestuurders en ambtenaren zijn ook allen tevreden met de informatievoorziening vanuit Jobinder over de voortgang door middel van periodieke rapportages. In de praktijk is het echter zo dat gemeenten veelal de ontwikkelingen volgen maar niet actief inzetten op sturing. Het gesprek over de voortgang op de prestatie-indicatoren en doelstellingen wordt vanuit de gemeenten niet actief gevoerd. De medewerkers van het Mobiliteitsbureau geven hierover ook aan dat Jobinder is ingericht op sturing, maar dat het aan de gemeenten is om aan de knoppen te draaien.

Door bestuurders wordt de betrokkenheid van vrij veel verschillende organisaties aangegeven als argument dat de sturing op en ontwikkeling ten behoeve van de doelen in de weg kan staan. Er zijn vier gemeenten betrokken in de gemeenschappelijke regeling en de zeggenschap rondom besluiten is verdeeld over deze gemeenten. Er is onvoldoende afstemming en minder snel overeenstemming. Hierdoor kost het voorbereiden van besluiten veel tijd en overleg, wat de daadwerkelijke besluitvorming voor Jobinder vertraagt. Het model in de huidige situatie werkt bureaucratisch.

Vanuit de Mobiliteitscentrale wordt aangegeven dat er aan hun kant niet veel gemerkt wordt van een behoefte aan beheersbaarheid of sturing op doelen rondom bijvoorbeeld efficiëntie en het verhogen van de combinatiegraad. Sturing en actie hierop is naar mening van de medewerkers die wij hebben gesproken ook aan het Mobiliteitsbureau. Hierover zijn de medewerkers van het Mobiliteitsbureau het in zoverre eens, dat zij hierin inderdaad een leidende rol hebben, maar dat de verantwoordelijkheid voor het resultaat op doelen als efficiëntie en combineren, een gezamenlijke taak is. Aangegeven wordt dat in de beginjaren er weinig ruimte was om hier invulling aan te geven, maar dat nu het systeem staat er ook vervolgstappen op dit punt gezet kunnen worden. Over de rol- en taakverdeling lijken nu verschillende verwachtingen te zijn tussen het Mobiliteitsbureau en de centrale en geeft het bureau aan dat het zinvol is om hierover in gesprek te gaan.

4.1.2 De scheiding van vervoer en planning biedt transparantie, maar resulteert (onbedoeld) ook in afstand tussen de betrokken partijen

Een wezenlijk onderdeel van het regiemodel is de scheiding tussen vervoer en planning. In het systeem Jobinder wordt de planning verzorgd door de Mobiliteitscentrale, uitgevoerd door Connexxion. Ritten worden via de centrale aangenomen en gepland, waarbij het een taak van de centrale is om de ritten zo efficiënt mogelijk te combineren op basis van een aantal spelregels. De uitvoering van de ritten wordt gedaan door de gecontracteerde vervoerders. Zij stellen een chauffeur met voertuig beschikbaar aan de centrale. Via een geautomatiseerd systeem ontvangen zij van de centrale de ritten die zij moeten rijden.

Volgens de provincie is het effect van deze scheiding dat het transparantie biedt in de rittoewijzing en dat het model perspectief biedt voor kleinere vervoerders in de regio. Zij kunnen zonder te beschikken over een eigen centrale, toch een contract gegund krijgen bij Jobinder. De vervoerders zonder eigen centrale (die soms ook als onderaannemer van een grotere vervoerder werken) zijn hierdoor doorgaans positiever over de scheiding van vervoer en planning dan de grotere vervoerders. De vervoerders die zelf beschikken over een eigen centrale hebben de kosten voor deze centrale zien toenemen. Een deel van het vervoer dat voorheen door de eigen centrale werd gepland, is immers overgegaan naar de Mobiliteitscentrale.

Een gemeente stelt dat er in het Jobinder-model onnodig veel overleggen en trage besluitvorming plaatsvindt. Besluitvorming loopt te veel over verschillende schijven, wat bijvoorbeeld leidt tot vertraging in het verwerken van beschikkingen. Zowel de scheiding tussen de centrale en de vervoerders als de scheiding tussen de gemeenten, het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale leiden tot onduidelijkheid over de onderlinge taak- en rolverdeling.

De vervoerders geven aan dat de relatie tussen de Mobiliteitscentrale en de chauffeurs van wezenlijk belang is voor een efficiënte uitvoering van het vervoer. De centrale en chauffeurs moeten onderling in vertrouwen kunnen overleggen en afstemmen over onverwachte situaties en hier met een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid op anticiperen. Enkele vervoerders geven aan dat de samenwerking en afstemming tussen de centrale en de vervoerders nog onvoldoende is doordat de centrale verder weg staat van de chauffeurs. Zo is het voorgekomen dat een chauffeur ’s ochtends om 07.30 uur startte, maar pas om 09.30 uur zijn eerste rit had. Volgens een vervoerder zou een centralist die zich betrokken voelt bij de chauffeurs de betreffende chauffeur de avond vooraf hierover hebben geïnformeerd, ook al werden de uren in dit geval vanaf 07.30 uur vergoed. Volgens het Mobiliteitsbureau is dit proces inmiddels aangepast en ontvangen chauffeurs en vervoerders tijdig via een app een bericht over de eerste rit van de dag.

4.1.3 Voor een deel van de vervoerders is de impact van het regiemodel op hun bedrijfsvoering aanzienlijk

De keuze voor en implementatie van het nieuwe regiemodel heeft veel veranderd voor vervoerders. In onze gesprekken met de vervoerders geven zij aan onvoldoende te zijn meegenomen in de voorbereiding hierop. Het onderbrengen van het Wmo- en leerlingenvervoer onder de regie van Jobinder heeft bij sommige vervoerders een negatief effect gehad op de combinatiegraad van ritten die onder eigen regie worden uitgevoerd. Ook heeft het voor enkele vervoerders een negatief effect gehad op de rendabiliteit van de eigen centrale en van overig vervoer op sommige plekken in de regio. Voor veel van de gecontracteerde vervoerders geldt dat hun werk in omvang is toegenomen.

Voor alle vervoerders geldt dat Jobinder in de huidige constructie en met de huidige contracten een constante en zekere bron van inkomsten is. De bedrijfsvoering van de vervoerders is met de komst van Jobinder echter sterk gewijzigd, zowel op zakelijk als sociaal gebied. Niet alle vervoerders zijn hier positief over. Zij voelen een sterke verbondenheid met de regio, de inwoners en hun chauffeurs. Door het regiemodel zijn de contacten met deze partijen veranderd en in meer of mindere mate minder persoonlijk geworden.

4.2 Functioneren Mobiliteitsbureau en -centrale

4.2.1 Partijen zijn tevreden over de ontwikkeling van het Mobiliteitsbureau, maar er is ruimte voor verbetering in sturing, doorontwikkeling en opdrachtgeverschap

Vanuit de gemeenten wordt door zowel bestuurders als ambtenaren aangegeven dat er in de huidige situatie en personele bezetting een prettige samenwerking is. Zij geven een positieve beoordeling aan het Mobiliteitsbureau. Uitvoerend doet het bureau het goed, maar op sturing en doorontwikkeling is er ruimte voor verbetering. Wel wordt erkend dat het bureau een kleine organisatie is met een beperkte bezetting maar met een grote opgave. Dat werkt belemmerend in de doorontwikkeling voor het behalen van de gestelde doelen.

De Mobiliteitscentrale geeft aan dat vanuit het Mobiliteitsbureau niet alles aan de voorkant duidelijk geregeld was en er meer afstemming nodig was dan verwacht. In de huidige situatie is er betere aansturing, zijn de onderlinge rollen duidelijker en krijgen dossiers (zoals AVG, werkafspraken en website) invulling. Er is meer structuur dan in de beginfase van Jobinder. Ook vanuit Arriva wordt positief gesproken over het functioneren van het bureau. Het contact en de samenwerking verlopen goed. Ook hier geldt wel dat van beide kanten de samenwerking moest worden gevonden, maar dat hierop aan beide kanten een positieve ontwikkeling heeft plaatsgevonden die in de huidige situatie wordt voortgezet.

Vervoerders zijn over de brede linie genomen neutraal over het functioneren van het Mobiliteitsbureau. De meesten van hen geven aan in de huidige situatie meer tevreden te zijn dan in de beginfase. In de beginfase verliep de samenwerking tussen veel van de vervoerders en het bureau stroef. Dit heeft met name betrekking op de communicatie, onduidelijke afspraken, het niet nakomen van afspraken en een gebrek aan transparantie. Zo geven verschillende vervoerders als voorbeeld dat in de beginfase de communicatie gebrekkig was als het ging over het opvolgen van signalen van vervoerders en terugkoppeling over uitgevoerde acties en resultaten. In de huidige situatie is er meer duidelijkheid en betere communicatie, maar vertrouwen in de goede intenties van het Mobiliteitsbureau ontbreekt nog bij een deel van de vervoerders. De medewerkers van het Mobiliteitsbureau zijn zich hiervan bewust en zetten in op goede communicatie, transparantie en betrouwbaar opdrachtgeverschap.

4.2.2 Partijen zien verbetering in het functioneren van Mobiliteitscentrale. Er ligt er een basis voor goede samenwerking, maar er zijn ook punten waarop het vertrouwen herwonnen moet worden

Zowel de provincie als gemeenten zijn onvoldoende tevreden over het functioneren van de Mobiliteitscentrale. Met name in de beginperiode is er door de centrale onvoldoende gecommuniceerd, minder geleverd dan was afgesproken in het Programma van Eisen en werd er gewerkt met een verouderd planningssysteem dat niet aansloot bij de doelstellingen van Jobinder. Ook zijn in deze periode de planning en afspraken onvoldoende nagekomen en constateren verschillende gemeenten onvoldoende flexibiliteit richting gemeenten en inwoners. Gemeenten hebben bovendien klachten ontvangen over de bejegening vanuit de centrale richting inwoners. Het functioneren van de centrale laat inmiddels verbetering zien.

Het Mobiliteitsbureau bevestigt dat de start met de centrale niet goed verliep: de automatisering was niet op orde, net als veel basistaken van een Mobiliteitscentrale. In de huidige situatie zijn er bij de centrale personele wisselingen doorgevoerd en worden afspraken nagekomen. Ook geeft het Mobiliteitsbureau aan dat de vervoerders momenteel niet klagen over de centrale, iets wat in de voorliggende periode regelmatig gebeurde. Het op orde krijgen van de samenwerking en uitvoering door de Mobiliteitscentrale heeft veel aandacht gevraagd van het Mobiliteitsbureau, wat ten koste is gegaan van de capaciteit om door te ontwikkelen.

De vervoerders geven aan dat zij met name in de opstartfase onvoldoende tevreden zijn over het functioneren van en de samenwerking met de Mobiliteitscentrale. Afspraken werden niet altijd nagekomen en omtrent het opvolgen en terugkoppelen van acties zijn vervoerders niet positief. Ook nu is er volgens vervoerders nog onvoldoende transparantie in bijvoorbeeld de rittoewijzing en hoe de centrale besluit welke chauffeur naar huis wordt gestuurd als er geen ritten meer zijn. De beperkingen van het oude systeem om ritten efficiënt te plannen, de beperkte bekendheid van medewerkers van de centrale met de regio en de bejegening vanuit de centrale richting de chauffeurs worden vaak nog genoemd als oorzaken van ontevredenheid. Een enkele vervoerder geeft aan dat hij ook nu nog onvoldoende vertrouwen heeft in een goede samenwerking met de centrale.

4.3 Financiën

Bij de oprichting van Jobinder is als randvoorwaarde gesteld dat de doelstellingen van Jobinder binnen de beschikbare budgetten gerealiseerd dienen te worden. Een van de beoogde resultaten van Jobinder is dan ook dat het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer voor de vier deelnemende gemeenten en de beide eilandgemeenten door

bundeling efficiënter en goedkoper georganiseerd kunnen worden. In deze paragraaf gaan we in op onze bevindingen over de opbrengsten van Jobinder. Hierbij maken wij de volgende kanttekeningen in verband met de doelstelling en de beschikbare cijfers:

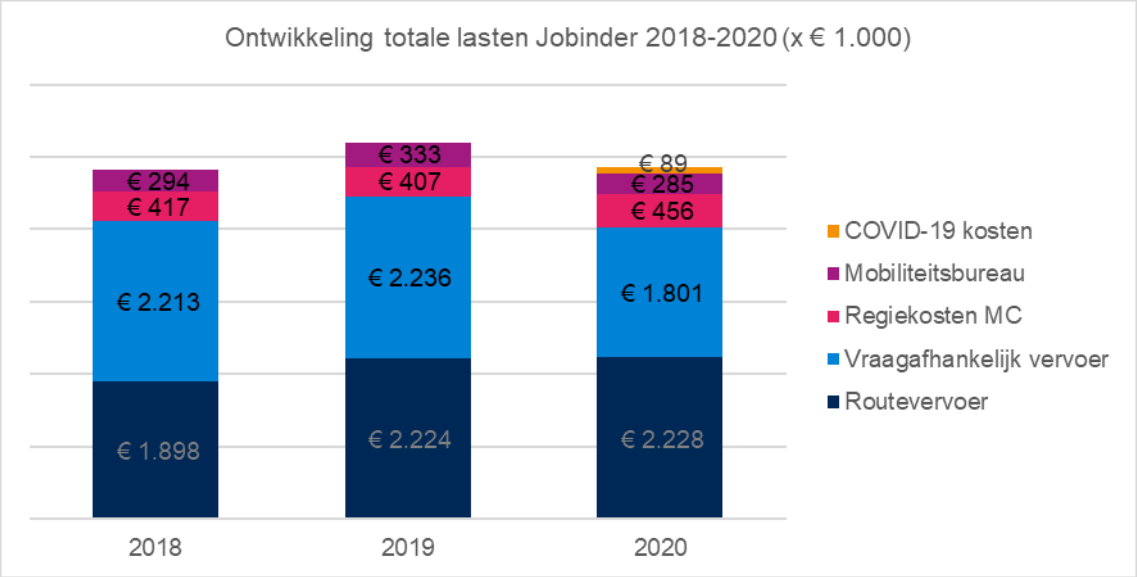
a. Er ontbreekt een eenduidige operationalisering van de financiële doelstelling: wat zijn precies beschikbare budgetten? Gaat het over het beschikbare geld bij de gemeenten, de kosten per leerling of Wmo-reiziger en ten opzichte van welk jaar? Wij kijken in deze evaluatie naar de ontwikkeling van de lasten voor bureau en centrale en de ontwikkeling van de lasten voor het vervoer. Bij het in beeld brengen van de lasten voor het vervoer houden we rekening met de NEA-index die doorwerkt in de kosten en de ontwikkeling van het aantal klanten en leerlingen, het aantal ritten en het aantal kilometers;
b. De lasten voor Wmo- en leerlingenvervoer van vóór 2018 zijn onvoldoende in beeld. Mede doordat kosten waren verspreid over de gemeentelijke organisaties (directe en indirecte kosten/overhead). Ook de aantallen Wmo-klanten en leerlingen in het leerlingenvervoer, het aantal ritten en het aantal afgelegde kilometers uit de periode vóór Jobinder zijn onvoldoende in beeld;
c. Er is geen benchmark of vergelijkend onderzoek waartegen wij de kosten van het vervoer onder Jobinder tegen af hebben kunnen zetten. Een goede benchmark vraagt om een analyse van regionale factoren zoals eisen, infrastructuur, doelgroepensamenstelling en dichtheid bewoning, zodat verschillen ook geduid kunnen worden. Dit vraagt om een andere onderzoeksopzet dan deze evaluatie.

Voor alle gebruikte cijfers is zo goed mogelijk aangegeven wat de bron is. Daar waar het gaat om vergelijkingen is ook aangegeven welke kanttekeningen wij bij de vergelijking plaatsen. Omdat cijfers van vóór Jobinder niet duidelijk in beeld zijn, nemen we 2018 als nulmeting. Vanwege corona en de effecten van de maatregelen, betekent dat voor deze evaluatie de focus zal liggen op de ontwikkeling in het jaar 2018-2019. De cijfers voor 2020 zijn wel opgenomen, mede om de impact van COVID-19 te illustreren. In de cijfers is een uitsplitsing gemaakt tussen de daadwerkelijke vervoerskosten en de kosten inclusief de continuïteitsbijdrage gedaan aan de vervoerders. Deze bijdrage is gedaan om de vervoerders te compenseren voor inkomstenderving als gevolge van corona en de continuïteit van vervoer voor inwoners te borgen.

4.3.1 Lastenontwikkeling Jobinder

Jobinder beheert voor de gemeenten het grootste deel van de financiën die betrekking hebben op het vervoer binnen het sociaal domein. De financiën zijn echter wel de verantwoordelijkheid van de gemeenten, zo wordt aangegeven in de gesprekken met verschillende bestuurders. Hier wordt ook op gemonitord, want zowel de mee- als tegenvallers komen voor rekening van de deelnemende gemeenten. Bestuurders van de gemeenten en provincie geven aan dat zij hun lasten hebben zien toenemen. Inzicht in hoe deze toename zich verhoudt tot de ontwikkeling van de kosten in de periode voor Jobinder ontbreekt bij zowel bestuurders als ambtenaren. Gevoelsmatig is het merendeel van de gemeenteambtenaren en wethouders echter tevreden over de financiën. In verschillende gesprekken is aangegeven dat men zich ook realiseert dat voor het realiseren van de opgaven en doelstellingen van Jobinder, er soms extra financiële middelen nodig zijn.

In figuur 6 is de ontwikkeling van de lasten van Jobinder weergegeven, uitgesplitst naar de kostenposten ‘vraagafhankelijk vervoer’, ‘routevervoer’, ‘regiekosten Mobiliteitscentrale’, ‘Mobiliteitsbureau’ en coronagerelateerde kosten. In de vervoerskosten is in 2020 een continuïteitsbijdrage verrekend die door Jobinder in het kader van de coronamaatregelen en -compensatie is betaald aan de gecontracteerde vervoerders.



Figuur 6 Ontwikkeling lasten en lastenopbouw Jobinder (exclusief btw en exclusief verrekening eigen bijdragen)

Vanwege de uitbraak van corona zorgt 2020 voor een trendbreuk in de ontwikkeling van de lasten. Mede hierdoor is het niet mogelijk om een trendanalyse te doen. Wel kunnen de lasten verder gespecificeerd en geduid worden. Er zijn ten minste drie verschillende factoren van invloed op de lastenontwikkeling, namelijk beleid en uitvoering, kostprijsontwikkelingen en vervoersontwikkelingen. In onderstaande paragrafen gaan we in op de laatste twee punten voor het Wmo-, leerlingen- en Opstappervervoer.

4.3.2 *Ontwikkeling kosten Wmo-vervoer*

In tabel 1 zijn de kerncijfers over de ontwikkeling van de vervoerskosten voor Wmo-vervoer opgenomen. Het gaat hier alleen om de vier deelnemende gemeenten, de eilandgemeenten zijn niet meegenomen in de cijfers. In 2019 is een duidelijke toename zichtbaar in het aantal (actieve) Wmo-pashouders, het aantal ritten en het aantal kilometers. Hier tegenover staat een afname van de nettokosten voor het Wmo-vervoer. De kosten per klant zijn in 2019 bijna 3 procent lager dan in 2018 en de kosten per kilometer zijn ruim 3,5 procent lager terwijl in de kostprijsberekening met de vervoerders gerekend is met een prijsstijging van 2,2 procent op basis van de NEA-index. Ook de regiekosten voor het vraagafhankelijk vervoer zijn in 2019 lager dan in 2018 (zie tabel 3). Zowel wat betreft vervoer als regie is het Wmo-vervoer in 2019 efficiënter uitgevoerd dan in 2018.

Tabel 1: Kerncijfers ontwikkelingen Wmo-vervoer voor de vier deelnemende gemeenten onder Jobinder (kosten exclusief btw, verrekening eigen bijdragen en regie)[14]

	2018	2019	Δ'18-'19	2020 excl. continuïteit	2020 incl. continuïteit
Wmo-pashouders	3.308	3.546	7,19%	3.413	
Actieve Wmo-pashouders	3.153	3.189	1,14%	2.521	
Ritten Wmo	91.764	97.107	5,82%	49.647	
Km Wmo	1.063.860	1.081.390	1,65%	543.399	
Kosten netto Wmo	€ 2.059.613	€ 2.021.974	-1,83%	€ 1.879.959	€ 2.220.380
Kosten per Wmo-klant	€ 653,22	€ 634,05	-2,94%	€ 745,72	€ 880,75
Kosten per Wmo-rit	€ 22,44	€ 20,82	-7,23%	€ 37,87	€ 44,72
Kosten per Wmo-km	€ 1,94	€ 1,87	-3,42%	€ 3,46	€ 4,09

Toelichting 2020: vanwege de impact van corona op de werklast van vervoerders is er in 2020 een continuïteitsbijdrage betaald om de vervoerders te compenseren en het vervoer voor inwoners te borgen.

[14] Bron: benchmark Wmo Jobinder en voorlopige jaarrekening 2020 (2021, persoonlijke communicatie).

In 2020 is ten opzichte van de ontwikkeling 2018-2019 een duidelijke trendbreuk zichtbaar in de cijfers. Het aantal actieve pashouders, het aantal ritten en het aantal kilometers Wmo-vervoer zijn sterk afgenomen, terwijl de kosten zijn toegenomen (onder andere doordat minder efficiënt gewerkt kan worden en er minder gecombineerd kan worden). Het is duidelijk dat corona en de landelijke maatregelen voor de bestrijding van het virus een grote impact hebben gehad op de ontwikkelingen. De totale lasten (inclusief continuïteitsbijdrage) zijn met bijna 10 procent toegenomen en de kostprijs voor vervoer is ruim verdubbeld. Echter, zo wordt ook vanuit de gemeenten en de Mobiliteitscentrale aangegeven, is het vervoer en de mobiliteit voor alle inwoners in de regio beschikbaar gebleven in deze periode en zijn de vervoerders betaald. Dit is mede door de continuïteitsbijdrage geborgd.

In 2019 is de Voor Elkaar Pas (hierna VEP) geïntroduceerd in de Jobinder-regio. Deze pas is bedoeld voor Wmo-klanten om de drempel voor het gebruik van het openbaar vervoer te verlagen en zelfredzaamheid te verhogen. Pas voor 2020 zijn er cijfers beschikbaar over het aantal ritten en kilometers afgelegd door VEP-houders, waardoor weinig gezegd kan worden over de ontwikkeling in het gebruik. De kerncijfers over het gebruik laten echter duidelijk zien dat de lasten vele malen lager zijn dan de lasten voor Wmo-pashouders (zie tabel 2). In de huidige situatie is het echter zo dat een klant kan kiezen tussen beide passen en dat er geen duidelijke prikkel is voor het gebruik van de VEP. Vanuit het Mobiliteitsbureau wordt aangeven dat dit mogelijk het gebruik van de pas en daarmee ook de beoogde doelstelling voor meer passend vervoer, waaronder openbaar vervoer, in de weg staat.

Tabel 2: Kerncijfers ontwikkelingen Voor Elkaar Pas-houders (kosten exclusief btw en regie)[14]

	2019	2020	Δ'19-'20
VEP-houders	-	739	-
Actieve VEP-houders	209	209	-
Ritten OV (VEP)	-	10.638	-
Km OV (VEP)	-	159.828	-
Kosten VEP	€ 57.887	€ 43.873,00	-24,21%
Kosten per VEP-klant	€ 276,97	€ 209,92	-24,21%
Kosten per VEP-rit	-	€ 4,12	-
Kosten per VEP-km	-	€ 0,27	-

In tabel 3 zijn de regiekosten voor het vraagafhankelijk vervoer opgenomen. Hierin is tussen 2018 en 2019 een duidelijke afname zichtbaar ondanks de stijging in Wmo-vervoer en de introductie van de VEP.

Tabel 3: Ontwikkelingen regiekosten vraagafhankelijk vervoer (exclusief btw)[15]

Regiekosten	2018	2019	Δ'18-'19	2020
Vraagafhankelijk vervoer	€ 341.759	€ 326.784	-4,38%	€ 335.287

4.3.3 Ontwikkeling kosten leerlingenvervoer

In tabel 4 zijn de kerncijfers voor het leerlingenvervoer onder Jobinder voor de periode 2018-2020 weergegeven. Het gaat hier om de cijfers voor de vier deelnemende gemeenten en de twee eilanden. In 2019 was er een toename in de omvang van het leerlingenvervoer ten opzichte van 2018. Het aantal leerlingen nam toe met 2,7 procent en het aantal kilometers met 9,6 procent. Ook de totale kosten voor het leerlingenvervoer zijn toegenomen. Dit heeft geresulteerd in een stijging van 7,5 procent in de kosten per leerling en 0,7 procent in kosten per kilometer. Op de kosten per kilometer is voor het leerlingenvervoer, net als voor het Wmo-vervoer, sprake van een efficiëntieslag in 2019 ten opzichte van 2018, aangezien in de kostprijs voor 2019 gerekend is met een stijging van 2,2 procent op basis van de NEA-index.

De stijging in de kosten voor het leerlingenvervoer heeft, naast de volumeontwikkeling, verschillende (mogelijke) oorzaken. Zo is uit de cijfers te herleiden dat het aantal kilometers dat per leerling wordt afgelegd is toegenomen met 6,8 procent. Dit leidt automatisch tot hogere kosten per leerling. Hiernaast zijn in de gesprekken met ambtenaren en het

[15] Bron: rekeningcijfers Jobinder 2018, 2019 en 2020 (2021, persoonlijke communicatie).

Mobiliteitsbureau ook een aantal externe factoren aangedragen voor de stijging in de lasten. Het aantal leerlingen in speciaal onderwijs neemt toe en daarmee mogelijk ook het aantal leerlingen met aangepast vervoer. In Friesland nam het aantal leerlingen tussen schooljaar 2017/'18 en 2019/'20 toe met ruim 2 procent per jaar van 3.818 tot 3.986[16]. Ook is er vaak sprake van maatwerk, wat leidt tot hogere lasten per leerling.

Tabel 4: Kerncijfers ontwikkelingen van al het leerlingenvervoer onder Jobinder (kosten exclusief btw en regie)[17]

	2018	2019	Δ'18-'19	2020 excl. continuïteit	2020 incl. continuïteit
Leerlingen	675	693	2,67%	680	
Km LLV	2.171.262	2.380.574	9,64%	2.141.327	
Km per leerling	3217	3435	6,79%	3149	
Kosten LLV	€ 1.779.717	€ 1.964.937	10,41%	€ 1.833.071	€ 2.079.971
Kosten per leerling	€ 2.637	€ 2.835	7,54%	€ 2.696	€ 3.059
Kosten per km	€ 0,82	€ 0,83	0,70%	€ 0,86	€ 0,97

Toelichting aantal leerlingen: gebaseerd op het aantal leerlingen dat in de voorlaatste week van november dat jaar heeft gereisd.
Toelichting 2020: vanwege de impact van corona op de werklast van vervoerders is er in 2020 een continuïteitsbijdrage betaald om de vervoerders te compenseren en het vervoer voor inwoners te borgen.

In tabel 5 is de ontwikkeling van de regiekosten voor het leerlingenvervoer opgenomen. In 2019 zijn de regiekosten voor het leerlingenvervoer toegenomen met 6,9 procent. Dit is een evenredige toename als de toename in het aantal leerlingen. De veel forsere toename in regiekosten in 2020 is toe te schrijven aan corona en de daaraan gerelateerde maatregelen rondom vervoer en de eveneens wisselende en lastig in te calculeren ontwikkelingen in de openingstijden van het onderwijs.

Tabel 5: Ontwikkeling regiekosten routevervoer (exclusief btw)[15]

Regiekosten	2018	2019	Δ'18-'19	2020
Routevervoer	€ 74.749	€ 79.897	6,89%	€ 120.482

4.3.4 Ontwikkelingen Opstapper

In tabel 6 is de ontwikkeling van het Opstappervervoer onder Jobinder weergegeven. Tussen 2018 en 2019 nam het aantal ritten toe met 9,1 procent. De totale lasten namen sterker toe, namelijk met 16,2 procent, wat zich vertaalt in een stijging van 6,5 procent in de kosten per rit. Dit is een sterkere toename dan te verklaren is op basis van de 2,2 procent kostprijsstijging van de NEA-index.

Tabel 6: Kerncijfers ontwikkelingen Opstappervervoer onder Jobinder (kosten exclusief btw en regie)[17]

	2018	2019	Δ'18-'19	2020 excl. continuïteit	2020 incl. continuïteit
Ritten Opstapper	6.909	7.536	9,08%	6.130	
Kosten Opstapper	€ 128.092,86	€ 148.836,00	16,19%	€ 121.987,00	€ 149.166,00
Kosten per rit	€ 18,54	€ 19,75	6,53%	€ 19,90	€ 24,33

Toelichting 2020: vanwege de impact van corona op de werklast van vervoerders is er in 2020 een continuïteitsbijdrage betaald om de vervoerders te compenseren en het vervoer voor inwoners te borgen.

[16] Bron: CBS Statline (2020) *(Speciaal) basisonderwijs en speciale scholen; leerlingen, schoolregio.* Online: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/71478ned/table?ts=1620027990850.

[17] Bron: Kostenberekening vervoersvormen per gemeente totaal 2018, 2019 en 2020 (2021, persoonlijke communicatie). Cijfers gebaseerd op vervoersdata Mobiliteitscentrale, dit is exclusief handmatige kosten en regiekosten.

4.3.5 *Baten versus financiële lasten*

In de gesprekken met bestuurders en ambtenaren is aangegeven dat stijgende lasten verklaarbaar en logisch zijn. Wanneer het echter gaat over beschikbare of gelijkblijvende budgetten, is dat minder duidelijk. De doelstelling is dat Jobinder binnen beschikbare budgetten gerealiseerd wordt en dat het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer efficiënter en goedkoper wordt georganiseerd. Er is geen duidelijke nulmeting of omschrijving van de doelstelling, maar op verschillende punten zijn de lasten tussen 2018 en 2019 gestegen. Wegen deze lastenstijgingen dan ook op tegen de maatschappelijke, bestuurlijke of procesmatige baten van Jobinder? Hierover geven bestuurders aan dat Jobinder zorgt voor een betere controlecyclus. Er is meer transparantie en inzicht in de lasten, dat wordt als meerwaarde beschouwd. Door enkele ambtenaren wordt echter ook aangegeven dat de administratieve last hoger is, of in ieder geval was aan het begin van Jobinder. Ook geeft een ambtenaar aan minder zicht te hebben op de cijfers en ontwikkelingen, omdat mutaties nu via de Mobiliteitscentrale lopen. Dit is echter een beoogde verandering, die is ingezet met de verschuiving van verantwoordelijkheden naar de centrale. Hiermee is ook de verantwoordelijkheid voor het maatwerk dat voorheen geregeld werd door ambtenaren van de gemeenten bij de centrale terechtgekomen. Nu wordt dit maatwerk efficiënter geregeld volgens de centrale.

Vanuit het Mobiliteitsbureau wordt aangegeven dat er een aanbestedingsvoordeel was, waardoor er voor de gemeenten geen sprake was van kostenverhoging. Cijfermatig is dit echter lastig te vergelijken en dat geldt ook voor de jaren vóór Jobinder. Toen zaten de lasten voor Wmo- en leerlingenvervoer namelijk verspreid door het gemeentelijke apparaat en was het onderdeel van een integrale rekening. Nu, met Jobinder, is er een specifieke rekening. Dat maakt het, zoals ook door de bestuurders wordt aangegeven, inzichtelijk. Het Mobiliteitsbureau geeft echter ook aan, dat hier een nadeel aan kleeft. De nadruk en focus als het gaat over Jobinder, ligt vaak op de financiën en minder op de andere doelen. Hierdoor wordt meer gestuurd op de portemonnee dan op de langetermijndoelstellingen die investering vragen voordat er resultaat behaald wordt.

4.4 Tussenconclusie 1: na een moeizame start is de verbetering ingezet, de onderlinge samenwerking moet nog verder groeien

Het regiemodel wordt door bestuurders van de gemeenten en provincie als een goede infrastructuur voor sturing gezien, maar tegelijk zien ze dit in de praktijk nog te beperkt terug. Er is meer transparantie en een betere controlecyclus, maar ook meer bureaucratie en tragere besluitvorming door het aantal betrokken partijen.

Over het functioneren van het Mobiliteitsbureau zijn zowel bestuurders en ambtenaren als de Mobiliteitscentrale en Arriva over het algemeen tevreden. Er is in de huidige situatie en personele bezetting een prettige samenwerking, al verliep de opstart moeizaam. Uitvoerend doet het bureau het goed, maar op de sturing en doorontwikkeling zien de deelnemers verbeterpunten. Daarbij wordt opgemerkt dat de geringe omvang van het bureau een belemmerende factor is.

Over het functioneren van de Mobiliteitscentrale zijn bestuurders en ambtenaren minder tevreden. De oorzaak hiervan ligt met name in de beginperiode, waarin de centrale onvoldoende presteerde en er onvoldoende flexibiliteit richting gemeenten en inwoners was. De samenwerking met de centrale laat inmiddels verbetering zien. Dit wordt ook zo ervaren door het Mobiliteitsbureau.

Vanuit de vervoerders komt de meeste kritiek op (de introductie van) het regiemodel en het functioneren van het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Onder Jobinder is een deel van de regie over vervoer van vervoerders ondergebracht bij de Mobiliteitscentrale, de impact hiervan op hun bedrijfsvoering en exploitatie varieert sterk per vervoerder. De meeste vervoerders geven aan meer tevreden te zijn in de huidige situatie over het functioneren van het Mobiliteitsbureau dan in het verleden, maar het vertrouwen is broos. Dat geldt nog sterker voor de Mobiliteitscentrale: ook in de huidige situatie zijn niet alle vervoerders tevreden over het functioneren van de centrale. Er is beperkt

onderling vertrouwen tussen de vervoerders en de centrale en ook ervaren niet alle vervoerders dat zij onderdeel uitmaken van een gezamenlijke opgave om mobiliteit in de regio te borgen.

4.5 Tussenconclusie 2: de ontwikkelingen van lasten onder Jobinder laten een wisselend beeld zien, cijfers ontbreken om een goede vergelijking te maken met de periode vóór Jobinder

Wat betreft de doelstelling om het vervoer goedkoper en efficiënter te organiseren door bundeling van het vervoer voor de deelnemende gemeenten kan alleen iets betrouwbaars gezegd worden over de ontwikkeling in 2019 ten opzichte van 2018. Cijfers voor een goede vergelijking met de periode voor Jobinder ontbreken, waardoor we niet betrouwbaar vast kunnen stellen of de vervoerskosten per klant al dan niet lager zijn geworden. Daar komt bij dat eventuele kostenverschillen niet alleen door de scheiding van regie en vervoer kunnen ontstaan, maar ook door onder andere aangepaste vervoerseisen (bijvoorbeeld andere aanmeldtijden). Tot slot is er sprake van een trendbreuk in de periode na 2018 door de uitbraak van corona in 2020.

Wat betreft het Wmo-vervoer kan gesteld worden dat in 2019 duidelijk een efficiëntieslag is gemaakt ten opzichte van 2018. De totale lasten zijn afgenomen terwijl het volume is toegenomen. De kosten voor het vervoer per klant en per kilometer is afgenomen.

Voor leerlingenvervoer geldt dat het volume eveneens is toegenomen, maar dat in tegenstelling tot het Wmo-vervoer is hier niet een duidelijk hogere efficiëntie in 2019. Zowel de totale lasten als de lasten per leerling zijn toegenomen. Mogelijke verklaringen hiervoor zitten in de ontwikkeling van de vraag om maatwerk en het aantal afgelegde kilometers per leerling per jaar. Over de kilometerprijs kan echter wel gezegd worden dat de lasten per kilometer voor het leerlingenvervoer minder zijn gestegen dan op basis van de ontwikkeling van de kostprijs op basis van de NEA-index. Deze efficiëntieslag wordt echter in het kostenplaatje tenietgedaan door de eerdergenoemde toename in kilometers per leerling.

Ondanks de beperkte beschikbaarheid van cijfers en de wisselende resultaten, zijn volgens het merendeel van de bestuurders en ambtenaren wel voordelen gerealiseerd met Jobinder ten opzichte van de situatie vóór Jobinder. Met name rondom de transparantie en de goede controlecyclus. Door het uitvoeren van een goede nulmeting en het opzetten van een monitor is het mogelijk om de doelstelling rondom het goedkoper en efficiënter organiseren van vervoer duidelijker kwantitatief beter in beeld te brengen.

5 Bevindingen over de toekomst

Medio 2021 wenst het bestuur van Jobinder een besluit te nemen over de toekomstige vorm van Jobinder. De contracten met de vervoerders en de centrale lopen per 31 december 2022 af, wat een natuurlijk moment biedt om eventueel gewenste aanpassingen door te voeren in het huidige model. Dit evaluatieonderzoek geldt als vertrekpunt voor het bestuur om hierover een onderbouwd besluit te nemen.

Naast dat wij in ons onderzoek deelnemers hebben gevraagd terug te kijken op de afgelopen jaren, hebben wij de deelnemers van Jobinder gevraagd naar hun beeld van (het regiemodel) Jobinder in de toekomst. Wij hebben in de gesprekken drie opties onderscheiden, namelijk voortzetting in de huidige vorm, voortzetting in aangepaste vorm en geen voortzetting. Daarbij hebben we alle deelnemers gevraagd naar verbeterpunten voor de toekomst.

5.1 Deelnemers staan achter de voortzetting van Jobinder

Het gedeelde beeld over de toekomst van Jobinder is dat het systeem moet worden voortgezet. Zowel bestuurders en ambtenaren van de provincie en gemeenten als de Mobiliteitscentrale en alle vervoerders geven, om uiteenlopende redenen, de voorkeur voor de voortzetting van Jobinder, al dan niet in een aangepaste vorm. Géén van de betrokken partijen geeft aan dat Jobinder niet moet worden voortgezet.

Het belangrijkste argument vanuit gemeenten en provincie is dat het model *an sich* een toekomstbestendig model is om de leefbaarheid en mobiliteit in de regio te borgen. Partijen geven aan dat het model tijd moet krijgen om zich te ontwikkelen. Voor vervoerders is het belangrijkste argument dat het systeem van Jobinder (en de aanbesteding die heeft plaatsgevonden) financiële zekerheid biedt. Waar een nieuwe aanbesteding door vervoerders wordt gezien als (groot) risico om werk te verliezen aan een andere vervoerder, wordt een nieuwe aanbesteding door onder andere de provincie gezien als risico op een prijsverhoging en een flinke tijdsinvestering.

Per deelnemer schetsen wij een korte weergave van de onderbouwing waarom het systeem Jobinder dient te worden voortgezet in de huidige vorm en in een aangepaste vorm.

Gemeenten

De vier aan Jobinder deelnemende gemeenten zijn deels voorstander van het voortzetten van het huidige model en deels voorstander van het voortzetten van het huidige model met enkele aanpassingen. De gemeenten stellen dat het achterliggende idee van het model goed is voor de regio, maar dat het model onvoldoende tijd heeft gehad om zich volledig te bewijzen. Tegelijkertijd zijn er door gemeenten ook bedenkingen geuit over het regiemodel in de huidige vorm en is aangegeven dat er behoefte is aan meer grip op de financiën en betere sturing en monitoring, zodat het doelbereik aangetoond kan worden. Het starten met de doorontwikkeling en het uitvoeren van een analyse op welke wijze het model ook aan toekomstige ontwikkelingen in de regio kan blijven voldoen is noodzakelijk.

Wat betreft sturing geven gemeenten aan behoefte te hebben aan meer integraliteit tussen de verschillende deelnemers. Het huidige model met een provincie, meerdere gemeenten, het Mobiliteitsbureau, een Mobiliteitscentrale en verschillende vervoerders wordt als complex en inefficiënt gezien. Er zijn teveel deelnemers met verantwoordelijkheden, waardoor er tijd verloren gaat aan ‘overleggen, afstemmen en heen en weer schuiven’. Een suggestie voor een aanpassing van het model is het combineren van het Mobiliteitsbureau met de Mobiliteitscentrale.

De twee eilandgemeenten maken via een dienstverleningsovereenkomst gebruik van het systeem Jobinder. De gemeenten geven aan dat deze overeenkomst prima functioneert en dat zijzelf geen ambities hebben om deel te nemen aan de gemeenschappelijke regeling.

Provincie

De provincie is voorstander om het systeem in zijn huidige vorm voort te zetten. Dit systeem is een passend model om de leefbaarheid en mobiliteit in de regio te borgen. Het systeem moet een kans krijgen om zich volledig te ontwikkelen. Het opnieuw aanbesteden van vervoerders en/of Mobiliteitscentrale wordt door de provincie gezien als een risico op prijsverhogingen. Ook de daarbij behorende tijdsinvestering voor alle betrokken partijen is voor de provincie geen gewenste of noodzakelijke optie.

Vervoerders en centrale

Het merendeel van de vervoerders heeft een voorkeur voor voortzetting van de huidige vorm van Jobinder. Een aangepaste vorm en een nieuwe aanbesteding leidt voor vervoerders tot onzekerheid. De voortzetting van het model in de huidige vorm zorgt ervoor dat vervoerders hun medewerkers werk kunnen blijven bieden. Daarnaast biedt het model voor sommige van de vervoerders de mogelijkheid om in een groter gebied vervoer te verzorgen.

Tegelijk stellen enkele vervoerders ook aanpassingen op het huidige model voor. Het callcentermodel wordt genoemd als mogelijke optie, waarbij de ritten weer gepland gaan worden door de centrales van de vervoerders zelf (en niet langer door de Mobiliteitscentrale). Volgens deze vervoerders is het mogelijk om de doelstellingen van Jobinder ook via dit model te realiseren en is het in dat model ook mogelijk om meerdere vervoersvormen (aanvullend aan Wmo- en leerlingenvervoer) met elkaar te combineren. Het nadeel van dit model is echter dat niet alle vervoerders over een eigen centrale beschikken.

De Mobiliteitscentrale stelt voor om de uitvoerder van de centrale (de regievoerder) in de toekomst ook een deel van de exploitatie te laten uitvoeren. Hiermee borg je extra binding met de regio van de regievoerder, waardoor de uitvoering samen met de andere vervoerders meer als een gezamenlijke opgave gaat voelen. Het nadeel hiervan is dat de onafhankelijkheid van de centrale verloren gaat.

5.2 Deelnemers zien diverse verbeter- en ontwikkelpunten voor Jobinder

In de gesprekken met de deelnemende partijen over de toekomst van Jobinder hebben alle partijen verbeter- en ontwikkelpunten aangedragen voor de (al dan niet in huidige vorm) voortzetting van Jobinder. Deze variëren van focus op het functioneren van Jobinder tot de inrichting en uitwerking van het regiemodel en de doorontwikkeling op de gestelde doelen. Soms zijn het concrete verbeterpunten, soms betreffen het suggesties waarvan de concrete mogelijkheden verder onderzocht dienen te worden. De belangrijkste verbeter- en ontwikkelpunten voor de voortzetting van Jobinder hebben wij tevens verwerkt in onze aanbevelingen (paragraaf 6.2).

Gemeenten

Enkele gemeenten pleiten voor een uitbreiding van het perceel (schaalvergroting). Het voelt ‘logisch’ om dit uit te breiden naar provinciaal niveau, maar het mag niet ten koste gaan van de huidige flexibiliteit van het vervoer.

Daarnaast geven meerdere gemeenten aan dat de onderlinge afstemming tussen gemeenten beter moet. Dit moet bijdragen aan de communicatie tussen gemeenten, het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Ook signaleren gemeenten dat het voor de uitvoering beter kan zijn als het Mobiliteitsbureau (enkele) (beleidsvormende) taken van de gemeenten overneemt omwille van een meer effectieve uitvoering, bijvoorbeeld het formuleren van algemene richtlijnen voor toegang en meedenken met gemeenten over toegang en indicaties. Hiervoor stelt een gemeente dat ook de omvang van het Mobiliteitsbureau moet meegroeien met de taken en verantwoordelijkheden van het bureau. Daarnaast wordt aangegeven door een gemeente dat meer grip nodig is op de uitgaven aan het vervoer.

De gemeenten pleiten verder voor meer integratie van het openbaar vervoer met het doelgroepenvervoer. Reizigers moeten meer gestimuleerd worden om gebruik te maken van het openbaar vervoer. Door pilots met de provincie op te zetten is het mogelijk om hiervoor oplossingen te onderzoeken.

Een ander verbeterpunt wat door een gemeente wordt benoemd is het rekening houden met de doelgroep speciaal onderwijs. De huidige afspraken over het te laat inleveren van een aanvraag worden door de gemeente niet reëel gevonden en komen niet ten goede aan het leerlingenvervoer.

Provincie

De provincie signaleert diverse verbeter- en ontwikkelpunten in het systeem Jobinder. Ook de provincie brengt het combineren van het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale als mogelijk verbeterpunt naar voren. Door de provincie wordt de samenwerking tussen deze twee onderdelen van Jobinder nog als beperkt ervaren. Een samenvoeging op locatie kan leiden tot een betere samenwerking.

Een tweede verbeterpunt voor het systeem Jobinder is om het Mobiliteitsbureau minder als alleen een uitvoeringsorganisatie in te zetten. In het huidige systeem mist het bureau de capaciteit, middelen én bevoegdheden om op slagvaardige wijze ontwikkelingen in gang te zetten. Het overhevelen van bepaalde taken naar het Mobiliteitsbureau kan eraan bijdragen dat het Mobiliteitsbureau minder tijd hoeft te besteden aan het voorbereiden en uitvoeren van besluitvormingstrajecten met de deelnemers. Hiermee kan de doorontwikkeling sneller leiden tot concrete resultaten.

Voor de verdere ontwikkeling van Jobinder ziet de provincie mogelijkheden om de schaal waarop Jobinder opereert te vergroten. Enerzijds kan dit door uitbreiding van het gebied waar Jobinder actief is, anderzijds door het toevoegen van andere vervoersvormen.

Tegelijk pleit de provincie ook voor meer eigenaarschap bij zowel de bestuurders als de vervoerders. De vervoerders voelen zich momenteel onvoldoende betrokken en gehoord en ervaren niet dat zij onderdeel uitmaken van een systeem dat de leefbaarheid en mobiliteit in een regio op een efficiënte wijze moet borgen. De provincie zou graag zien dat de bestuurders van Jobinder ook worden meegenomen in de (door)ontwikkeling van Jobinder, bijvoorbeeld door een gezamenlijke sessie te organiseren om de gezamenlijke visie op leefbaarheid en mobiliteit (verder) te ontwikkelen.

Tot slot geeft de provincie aan dat het succes van het systeem ook afhankelijk is van hoe goed iedere deelnemer georganiseerd is. De provincie ziet een uitdaging voor gemeenten om zich goed te organiseren. Zo is er vanuit gemeenten in de opstart van Jobinder niet altijd de benodigde informatie geleverd voor een correcte inrichting van het systeem (denk aan relevante data of subsidietoestemmingen).

Mobiliteitsbureau

Het Mobiliteitsbureau sluit zich aan bij de provincie en gemeenten als het gaat om schaalvergroting. Het uitbreiden van het werkgebied of nieuwe vervoersvormen toevoegen aan het systeem dragen bij aan het realiseren van de doelstellingen van Jobinder.

Daarnaast geeft het Mobiliteitsbureau aan dat het niet over financiële speelruimte beschikt om snel te kunnen anticiperen op ontwikkelingen. Dit maakt het initiëren en uitvoeren van doorontwikkeling ingewikkeld en tijdrovend. Een beperkte doorontwikkeling is hier mede het gevolg van. Een beperkt budget voor het bureau om innovatieve projecten of pilots te starten kan het bureau helpen om de doorontwikkeling sneller aan te vliegen. Een dergelijk budget zou daarmee een zinvolle verbetering zijn van het huidige systeem.

Het Mobiliteitsbureau ervaart politieke en bestuurlijke complexiteit in het systeem. Doordat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor het beleid en de onderlinge afstemming en communicatie tussen gemeenten niet altijd goed is

gebleken, ontstaan soms problemen in de uitvoering van het beleid. Het Mobiliteitsbureau pleit voor een betere aansluiting tussen beleid en uitvoering. Ook het bureau stelt voor om een deel van de taken van de gemeenten over te nemen, zoals het formuleren van algemene richtlijnen voor toegang en meedenken met gemeenten over toegang en indicaties, zodat er over de hele linie één beleid gevoerd kan worden.

Een ander verbeterpunt volgens het Mobiliteitsbureau is het onderbrengen van de Opstapper (Arriva) bij de Mobiliteitscentrale. Hiermee wordt het eenvoudiger om ook andere vervoersvormen aan te sluiten. Dit heeft wel gevolgen voor de concessie van het openbaar vervoer voor de provincie.

Vervoerders en centrale

De verbeterpunten van de vervoerders voor het systeem liggen met name op het gebied van communicatie en samenwerking met het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Vanaf de start van Jobinder is de communicatie niet altijd optimaal geweest met de vervoerders. Hoewel de vervoerders aangeven dat de recente ervaringen met het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale positiever zijn, voelen enkele vervoerders zich hierdoor minder betrokken bij de gezamenlijke opgave dan andere vervoerders. Een enkele vervoerder ziet graag meer transparantie bij de Mobiliteitscentrale als het gaat om de rittoewijzing van het piekvervoer.

Een ander verbeterpunt is de communicatie tussen de Mobiliteitscentrale en de chauffeurs. Waar volgens enkele vervoerders de bejegening in het verleden niet altijd netjes is gegaan, ervaren zij nu nog dat de centrale niet altijd proactief meedenkt met de chauffeurs. Meer flexibiliteit bij de centrale voor de reiziger is gewenst: mutaties voor het leerlingenvervoer kosten teveel verwerkingstijd, waardoor leerlingen soms niet mee mogen reizen, maar moeten wachten op de volgende rit.

De Mobiliteitscentrale stelt, net als het Mobiliteitsbureau, voor om de Opstapper te koppelen aan één centrale. Het vereenvoudigen van processen is beter voor zowel de reiziger als de centrale en het Mobiliteitsbureau. Een voorbeeld van een vereenvoudigd proces is bijvoorbeeld het werken met één applicatie voor zowel doelgroepenvervoer als openbaar vervoer. De Mobiliteitscentrale kan bijdragen aan deze vereenvoudiging door bijvoorbeeld ook te adviseren over regulier openbaar vervoer in plaats van alleen het doelgroepenvervoer.

5.3 Deelnemers zien in Jobinder een systeem met potentieel om toekomstige uitdagingen aan te gaan

Ondanks de stroeve start van het systeem Jobinder, delen vrijwel alle deelnemers unaniem de wens om het systeem voort te zetten. Het model wordt gezien als een toekomstbestendig model om de leefbaarheid en mobiliteit in de regio op een effectieve en efficiënte wijze te borgen. Het systeem met het regiemodel heeft tijd nodig om optimaal te gaan functioneren: geen van de deelnemers wenst een nieuw model en een nieuwe aanbesteding.

Tegelijk signaleren deelnemers over de hele linie van het systeem verbeter- en ontwikkelpunten. Deze punten raken bijvoorbeeld aan de onderlinge verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden binnen het systeem, de wijze van samenwerken tussen de deelnemende partijen en het gevoel van een gezamenlijke opgave (of het gebrek daaraan). Op een enkele deelnemer na zijn de respondenten die wij hebben gesproken positief over het potentieel van het systeem en de mogelijkheden om dit model met concrete aanpassingen te verbeteren.

6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk brengen wij onze bevindingen over de doelstellingen, opbrengsten en toekomst van Jobinder samen en hebben we op basis hiervan aanbevelingen geformuleerd. Paragraaf 6.1 is een samenvatting van de voorgaande hoofdstukken. In paragraaf 6.2 hebben wij de aanbevelingen uitgewerkt.

6.1 Belangrijkste conclusies op basis van de realisatie van de doelstellingen, opbrengsten en toekomst van Jobinder

6.1.1 *Mobiliteit en leefbaarheid zijn grotendeels geborgd en de basis is gelegd voor doorontwikkeling*

Drie jaar na de start van Jobinder is het breed gedragen beeld dat aan de basis van Jobinder staat. De mobiliteit van inwoners is geborgd, doelgroepen worden naar tevredenheid vervoerd en de leefbaarheid is, door het bereikbaar houden van de regio en voorzieningen, op peil gebleven. Hiermee voldoet Jobinder voor een belangrijk deel aan de gestelde doelstellingen op het gebied van mobiliteit en leefbaarheid.

De doorontwikkeling op deze gebieden moet echter nog verder opgepakt worden. Het verkennen en uitvoeren van mogelijkheden om het combineren van ritten tussen en binnen de verschillende type vervoersvormen heeft nog tot onvoldoende concrete resultaten geleid. Ook het benutten van andere vervoersoplossingen en het integreren van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer dienen nog verder vorm te krijgen. De doorontwikkeling wordt tegelijk ook beïnvloed door de coronacrisis. Dit maakt het lastig om ook in 2021 concrete resultaten te verwachten van de ingezette doorontwikkeling.

6.1.2 *Na een moeizame start is de verbetering ingezet, de onderlinge samenwerking moet nog wel verder groeien*

Het regiemodel wordt door bestuurders van de gemeenten en provincie als een goede infrastructuur voor sturing gezien, maar tegelijk zien ze dit in de praktijk nog te beperkt terug. Er is meer transparantie en een betere controlecyclus, maar ook meer bureaucratie en tragere besluitvorming door het aantal betrokken partijen.

Over het functioneren van het Mobiliteitsbureau zijn zowel bestuurders en ambtenaren als de Mobiliteitscentrale en Arriva over het algemeen tevreden. Er is in de huidige situatie en personele bezetting een prettige samenwerking, al verliep de opstart moeizaam. Uitvoerend doet het bureau het goed, maar op de sturing en doorontwikkeling zien de deelnemers verbeterpunten. Daarbij wordt opgemerkt dat de geringe omvang van het bureau een belemmerende factor is.

Over het functioneren van de Mobiliteitscentrale zijn bestuurders en ambtenaren minder tevreden. De oorzaak hiervan ligt met name in de beginperiode, waarin de centrale onvoldoende presteerde en er onvoldoende flexibiliteit richting gemeenten en inwoners was. De samenwerking met de centrale laat inmiddels verbetering zien. Dit wordt ook zo ervaren door het Mobiliteitsbureau.

Vanuit de vervoerders komt de meeste kritiek op (de introductie van) het regiemodel en het functioneren van het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Onder Jobinder is een deel van de regie over vervoer van vervoerders ondergebracht bij de Mobiliteitscentrale, de impact hiervan op hun bedrijfsvoering en exploitatie varieert sterk per vervoerder. De meeste vervoerders geven aan meer tevreden te zijn in de huidige situatie over het functioneren van het Mobiliteitsbureau dan in het verleden, maar het vertrouwen is broos. Dat geldt nog sterker voor de Mobiliteitscentrale: ook in de huidige situatie zijn niet alle vervoerders tevreden over het functioneren van de centrale. Er is beperkt onderling vertrouwen tussen de vervoerders en de centrale en ook ervaren niet alle vervoerders dat zij onderdeel uitmaken van een gezamenlijke opgave om mobiliteit in de regio te borgen.

6.1.3 *De ontwikkelingen van lasten onder Jobinder laten een wisselend beeld zien, cijfers ontbreken om een goede vergelijking te maken met de periode vóór Jobinder*

Wat betreft de doelstelling om het vervoer goedkoper en efficiënter te organiseren door bundeling van het vervoer voor de deelnemende gemeenten kan alleen iets betrouwbaars gezegd worden over de ontwikkeling in 2019 ten opzichte van 2018. Cijfers voor een goede vergelijking met de periode voor Jobinder ontbreken, waardoor we niet betrouwbaar vast kunnen stellen of de vervoerskosten per klant al dan niet lager zijn geworden. Daar komt bij dat eventuele kostenverschillen niet alleen door de scheiding van regie en vervoer kunnen ontstaan, maar ook door onder andere aangepaste vervoerseisen (bijvoorbeeld andere aanmeldtijden). Tot slot is er sprake van een trendbreuk in de periode na 2018 door de uitbraak van corona in 2020.

Wat betreft het Wmo-vervoer kan gesteld worden dat in 2019 duidelijk een efficiëntieslag is gemaakt ten opzichte van 2018. De totale lasten zijn afgenomen terwijl het volume is toegenomen. De kosten voor het vervoer per klant en per kilometer is afgenomen.

Voor leerlingenvervoer geldt dat het volume eveneens is toegenomen, maar dat in tegenstelling tot het Wmo-vervoer is hier niet een duidelijk hogere efficiëntie in 2019. Zowel de totale lasten als de lasten per leerling zijn toegenomen. Mogelijke verklaringen hiervoor zitten in de ontwikkeling van de vraag om maatwerk en het aantal afgelegde kilometers per leerling per jaar. Over de kilometerprijs kan echter wel gezegd worden dat de lasten per kilometer voor het leerlingenvervoer minder zijn gestegen dan op basis van de ontwikkeling van de kostprijs op basis van de NEA-index. Deze efficiëntieslag wordt echter in het kostenplaatje tenietgedaan door de eerdergenoemde toename in kilometers per leerling.

Ondanks de beperkte beschikbaarheid van cijfers en de wisselende resultaten, zijn volgens het merendeel van de bestuurders en ambtenaren wel voordelen gerealiseerd met Jobinder ten opzichte van de situatie vóór Jobinder. Met name rondom de transparantie en de goede controlecyclus. Door het uitvoeren van een goede nulmeting en het opzetten van een monitor is het mogelijk om de doelstelling rondom het goedkoper en efficiënter organiseren van vervoer duidelijker kwantitatief beter in beeld te brengen.

6.1.4 *De deelnemers willen Jobinder voortzetten zonder nieuwe aanbesteding en* zien in Jobinder een systeem met potentieel om toekomstige uitdagingen aan te gaan

Ondanks de stroeve start van het systeem Jobinder, delen vrijwel alle deelnemers unaniem de wens om het systeem voort te zetten zonder het op korte termijn opstarten van een nieuwe aanbesteding. Het model wordt gezien als een toekomstbestendig model om de leefbaarheid en mobiliteit in de regio op een effectieve en efficiënte wijze te borgen. Het systeem met het regiemodel heeft tijd nodig om optimaal te gaan functioneren: geen van de deelnemers wenst een nieuw model en op korte termijn een nieuwe aanbesteding.

Tegelijk signaleren deelnemers over de hele linie van het systeem verbeter- en ontwikkelpunten. Deze punten raken bijvoorbeeld aan de onderlinge verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden binnen het systeem, de wijze van samenwerken tussen de deelnemende partijen en het gevoel van een gezamenlijke opgave (of het gebrek daaraan). Op een enkele deelnemer na zijn de respondenten die wij hebben gesproken positief over het potentieel van het systeem en de mogelijkheden om dit model met concrete aanpassingen te verbeteren.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben wij een aantal concrete aanbevelingen opgesteld. De aanbevelingen zijn gebaseerd op onze gesprekken met respondenten van verschillende deelnemende partijen en onze analyse van de verschillende relevante documenten over Jobinder, zoals de periodieke managementrapportages, bestuursverslagen, evaluaties enzovoort. In de voorliggende hoofdstukken hebben wij onze analyse en synthese op drie onderdelen nader

toegelicht en hebben we onze bevindingen gepresenteerd. In aanvulling hierop bieden wij een aantal concrete aanbevelingen voor Jobinder.

6.2.1 *Maak weloverwogen keuzes ten aanzien beleidsadvisering en uitvoering in samenhang met de beschikbare capaciteit*

De verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden tussen de deelnemende partijen is van directe invloed geweest op de kwaliteit van de uitvoering en de mate van doorontwikkeling in de eerste jaren van Jobinder. Waar het Mobiliteitsbureau vanaf de start van Jobinder belast is geweest met de uitvoering en doorontwikkeling van het systeem, zijn het de gemeenten die verantwoordelijk zijn geweest voor het beleid. Dit maakt het Mobiliteitsbureau, met de beperkte beschikbare capaciteit, minder slagvaardig om de doorontwikkeling vorm te geven en zelfs afhankelijk van (gefragmenteerd) gemeentelijk beleid.

Door specifieke taken vanuit de gemeente toe te vertrouwen aan het Mobiliteitsbureau en door meer capaciteit te organiseren, krijgt het bureau meer mogelijkheden om aan de slag te kunnen met de doorontwikkeling. Ook kan het bureau dan meer bijdragen aan uniform beleid ten aanzien van bijvoorbeeld het combineren van ritten en aan richtlijnen over de toegang tot het Wmo- en leerlingenvervoer. Tot slot kan het bureau dan ook vaker de doelgroepen- en openbaar vervoerders betrekken om mee te denken over dit soort onderwerpen. Praktisch gezien kan dit binnen de huidige lichte gemeenschappelijke regeling door de beleidsvorming anders in te richten. In de huidige situatie komen de gemeenten los van elkaar naar het Mobiliteitsbureau met vragen en wensen en eigen beleid. Wanneer dit andersom wordt ingericht, waarbij het Mobiliteitsbureau gemeenten als collectief vanuit de praktijk adviseert over beleid, kunnen gemeenten daarop besluiten over beleid.

Een wezenlijk onderdeel hiervan is het uitdragen van de gezamenlijke opgave en het gezamenlijk signaleren van (mogelijk) tegengestelde belangen. Het efficiënter inrichten van het systeem leidt niet altijd tot betere dienstverlening voor de reiziger. Bijvoorbeeld: het stimuleren van het gebruik van openbaar vervoer is ingewikkeld als een reiziger net zo makkelijk voor Wmo-vervoer kan kiezen.

Zorg voor een passende verdeling van taken en verantwoordelijkheden en voldoende capaciteit, zodat het Mobiliteitsbureau op daadkrachtige wijze invulling kan geven aan de opgave van doorontwikkeling. Vertrouwen en onderlinge samenwerking tussen gemeenten en het bureau staan hierbij centraal. Meer 'loslaten' van taken door de individuele gemeenten en een aangepaste rol voor de ambtelijke adviesgroep kan daarnaast zorgen voor effectiever overleg.

6.2.2 *Overweeg het Mobiliteitsbureau te voorzien van een budget voor doorontwikkeling*

Doordat het Mobiliteitsbureau niet beschikt over een eigen budget, blijft het sterk afhankelijk van de gemeenten (en hun onderlinge overeenstemming) om snel te kunnen anticiperen op vervoersontwikkelingen. Dit werkt belemmerend voor de gewenste doorontwikkeling die nodig is om de gestelde doelen te realiseren. Met een beperkt budget (eventueel deels gefinancierd uit gerealiseerde besparingen) krijgt het Mobiliteitsbureau meer handelingsruimte.

Geef het Mobiliteitsbureau meer handelingsmogelijkheden door een (innovatie)budget toe te kennen.

6.2.3 *Faciliteer nauwere samenwerking tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale*

De huidige samenwerking tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale wordt nog als onvoldoende gezien: er wordt meer samenwerking tussen het bureau en de centrale verwacht om de doelstellingen op gebied van bijvoorbeeld het verhogen van de combinatiegraad te realiseren. De beschikbaarheid van een budget voor doorontwikkeling (zie paragraaf 6.2.2) biedt bureau en centrale de mogelijkheid gezamenlijk initiatieven te ontwikkelen en kan zo een concrete bijdrage leveren aan de invulling van de samenwerking.

Voor de onderlinge samenwerking kan het bovendien helpen als het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale in elkaars fysieke nabijheid worden gehuisvest en de lijntjes voor afstemming letterlijk worden verkort.

Het alternatief is om de centrale zelf te organiseren en niet te beleggen bij een commerciële partij of om de centrale onder te brengen bij (een van de) vervoerders met een centrale. Beide alternatieven hebben nadelen. De huidige centrale van Connexxion biedt brede kennis en professionele expertise. Het onderbrengen van de centrale bij een van de vervoerders komt niet ten goede van de gewenste neutraliteit van de centrale voor het toewijzen van ritten.

Onderzoek wat mogelijk en zinvol is om binnen de huidige constructie en met de huidige taakverdeling nauwere samenwerking te realiseren tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale.

6.2.4 *Onderzoek onder welke voorwaarden het mogelijk is voor vervoerders om niet-gecontracteerd vervoer te combineren met gecontracteerd vervoer en het toevoegen van andere vervoersvormen in Jobinder.*

Het combineren van verschillende vervoersstromen is deels geslaagd, maar heeft niet direct tot hogere combinatiegraden geleid. Wmo- en leerlingenvervoer worden via Jobinder aangeboden, terwijl andere vormen van (doelgroepen)vervoer en commerciële taxiritten buiten de Mobiliteitscentrale om gereden worden door dezelfde vervoerders. Het combineren van vervoersstromen is een effectieve wijze om de kosten per rit omlaag te brengen. Enerzijds wordt dit mogelijk zodra vervoerders in staat worden gesteld ook ritten te rijden en te mogen combineren tijdens de Jobinder vervoersstromen en anderzijds wordt dit mogelijk als meer vervoersvormen onderdeel gaan uitmaken van Jobinder. De vervoerders stellen nu een chauffeur en auto of bus aan Jobinder ter beschikking en kunnen tussen het Wmo- en leerlingenvervoer geen andere ritten buiten Jobinder om uitvoeren met de betreffende chauffeur en auto/bus. Hier flexibeler mee omgaan past ook binnen bredere maatschappelijke ontwikkelingen met betrekking tot het ‘delen’ van eigendommen.

Door vervoerders toe te staan ook niet-gecontracteerd vervoer te combineren met vervoer van Jobinder en door het toevoegen van andere vervoersvormen in Jobinder kunnen de combinatiegraad en efficiëntie van vervoer worden verhoogd.

6.2.5 ***Onderzoek de mogelijkheden om de indicatiestelling voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer af te stemmen op de mogelijkheden van klanten om vaker met het OV te reizen en onderzoek de mogelijkheden om Wmo-klanten delen van ritten met het OV te laten afleggen.***

De Voor Elkaar Pas is een initiatief om doelgroepen te stimuleren vaker het OV te nemen en een beter samenhangend vervoerssysteem van OV en doelgroepenvervoer realiseren. In de huidige situatie lijkt de prikkel voor Wmo-klanten om het OV te nemen echter onvoldoende aanwezig en is er geen duidelijke ontwikkeling in het gebruik van OV door Wmo-klanten. Wmo-klanten kunnen vrij kiezen tussen het gebruik van hun Wmo-pas en de Voor Elkaar Pas. Het aanpassen van de indicatie, met meer maatwerk op klantniveau, is een manier om het gebruik van het OV onder Wmo-klanten te verhogen. Dit kan bijvoorbeeld door – voor (nieuwe) klanten voor wie dit mogelijk is – Wmo-vervoer alleen beschikbaar te maken op bepaalde tijden (bijvoorbeeld na de avondspits) en voor een beperkter aantal kilometers. Tevens kan er meer op gestuurd worden dat een deel van een rit wordt afgelegd met het OV.

Aanpassing van de spelregels voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer kan bijdragen aan betere aansluiting met het Openbaar Vervoer en efficiëntere inrichting van het doelgroepenvervoer.

6.2.6 *Voer een transparante kwantitatieve nulmeting uit om te sturen en rapporteren op financiële ontwikkelingen van Jobinder*

De huidige kwantitatieve cijfers over de ontwikkelingen van Jobinder zijn onvoldoende gebleken om een eenduidig beeld te schetsen. Door het inrichten van een monitor met relevante kwantitatieve informatie, gebaseerd op een

transparante en vooraf afgestemde methode, is het mogelijk om de ontwikkeling van Jobinder ook cijfermatig beter te duiden. Bovendien worden de effecten van ontwikkelingen en (toekomstige) besluiten en wijzigingen ook beter meetbaar.

Zorg voor eenduidige en afgestemde monitoringsinformatie ten aanzien van de ontwikkelingen van Jobinder.

A. Normenkader

Tabel 7: Resultaten op normenkader

Nr.	Norm	Bron	Resultaat
1. De vooraf opgestelde mobiliteitsdoelen voor Jobinder zijn behaald			
1.1	Behalen van de mobiliteitsdoelen	Interviews	Voldoende behaald
1.2	Ontwikkeling van het doelgroepenvervoergebruik	Interviews	Neutraal
1.3	Klanttevredenheid	Vervoersdata	Voldoende behaald
1.4	Combinatiegraad	Vervoersdata	Neutraal
1.5	Aantal lege ritten	Vervoersdata	Data is niet beschikbaar
2. De vooraf opgestelde leefbaarheidsdoelen voor Jobinder zijn behaald			
2.1	Bijdrage aan de bereikbaarheid van de regio	Interviews	Voldoende behaald
2.2	Jobinder als partner voor ontwikkelingen	Interviews	Beperkt behaald
2.3	Ondersteunen en aansturen van andere vervoersoplossingen	Interviews	Beperkt behaald
2.4	Benutten van kansen rondom integratie OV en doelgroepenvervoer	Interviews	Beperkt behaald
2.5	Verbeteren condities voor gebruik Wmo- en leerlingenvervoer	Website en folders	Onvoldoende inzicht
3. De vooraf opgestelde financiële doelstellingen voor Jobinder zijn behaald (efficiënter en goedkoper)			
3.1	Behalen van de financiële doelstelling	Interviews	Neutraal
3.2	Ontwikkeling van de kosten	Financiële data	Onvoldoende inzicht
4. De vooraf opgestelde beleidsdoelstellingen voor Jobinder zijn behaald			
4.1	Betere sturingsmogelijkheden door regiemodel	Interviews	Neutraal
4.2	Positieve effecten wegen op tegen kosten en administratieve lasten	Interviews	Neutraal
4.3	Informatievoorziening richting belangrijkste stakeholders	Interviews	Voldoende behaald
4.4	Bijdrage aan optimaal functioneren vervoerders (oorspronkelijke vervoerders)	Interviews	Beperkt behaald
	Bijdrage aan optimaal functioneren vervoerders (gemeenten en nieuwe vervoerders)		Neutraal
5. De bedrijfsvoeringsorganisatie werkt effectief en efficiënt			
5.1	Functioneren Mobiliteitsbureau	Interviews	Neutraal
5.2	Functioneren Mobiliteitscentrale	Interviews	Beperkt behaald
6. De scheiding tussen vervoer en planning werkt effectief en efficiënt			
6.1	Functioneren scheiding planning en vervoer	Interviews	Neutraal

B. Jobinder plaat

De plaat van Jobinder is als separate bijlage toegevoegd.